Dasar-Dasar Usaha Layanan Pariwisata untuk SMK/MAK Kelas X Semester 1

Penulis
P.S.E Chairany S
Prihatin Darsini
Penelaah
Darmawan Sunarja
Silvi Yenny
Penelaah Lama
Andrean Hartanu Wibowo
Penyelia/Penyelaras
Supriyatno
Wardani Sugiyanto
Mochamad Widiyanto
Wijanarko Adi Nugroho
Firman Arapenta Bangun
Marsya Nisrina
Kontributor
Reni Sulistiyowati
Dewi Kasiyani
Sri Lestari
Ilustrator
Ade Prihatna (isi)
Rio Ario Seno (kover)
Editor
Weni Rahayu
Desainer
Giri Lantria Utari

Penerbit
Penerbit bersama antara Direktorat Sekolah Menengah Kejuruan dan Pusat Perbukuan
Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi
Jalan Jenderal Sudirman Komplek Kemendikbudristek, Senayan, Jakarta 10270
https://buku.kemdikbud.go.id

Cetakan Pertama, 2022
ISBN 978-623-6199-99-2(PDF)
Isi buku ini menggunakan huruf Noto Serif 12/18 pt, Steve Matteson.
xii, 212 hlm,: 17,6cm × 25cm.

Kata Pengantar

Pusat Perbukuan; Badan Standar, Kurikulum, dan Asesmen Pendidikan; Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi memiliki tugas dan fungsi mengembangkan buku pendidikan pada satuan Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah, termasuk Pendidikan Khusus. Buku yang dikembangkan saat ini mengacu pada Kurikulum Merdeka. Kurikulum ini memberikan keleluasaan bagi satuan/program pendidikan dalam mengimplementasikan kurikulum dengan prinsip diversifikasi sesuai dengan kondisi satuan pendidikan, potensi daerah, dan peserta didik.

Pemerintah dalam hal ini Pusat Perbukuan mendukung implementasi Kurikulum Merdeka di satuan pendidikan dengan mengembangkan buku siswa dan buku panduan guru sebagai buku teks utama. Buku ini dapat menjadi salah satu referensi atau inspirasi sumber belajar yang dapat dimodifikasi, dijadikan contoh, atau rujukan dalam merancang dan mengembangkan pembelajaran sesuai karakteristik, potensi, dan kebutuhan peserta didik.

Adapun acuan penyusunan buku teks utama adalah Pedoman Penerapan Kurikulum dalam rangka Pemulihan Pembelajaran yang ditetapkan melalui Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 56/M/2022, serta Keputusan Kepala Badan Standar, Kurikulum, dan Asesmen Pendidikan Nomor 033/H/KR/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Kepala Badan Standar, Kurikulum, dan Asesmen Pendidikan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 008/H/KR/2022 tentang Capaian Pembelajaran pada Pendidikan Anak Usia Dini, Jenjang Pendidikan Dasar, dan Jenjang Pendidikan Menengah pada Kurikulum Merdeka.

Sebagai dokumen hidup, buku ini tentu dapat diperbaiki dan disesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan keilmuan dan teknologi. Oleh karena itu, saran dan masukan dari para guru, peserta didik, orang tua, dan masyarakat sangat dibutuhkan untuk pengembangan buku ini di masa yang akan datang. Pada kesempatan ini, Pusat Perbukuan menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penyusunan buku ini, mulai dari penulis, penelaah, editor, ilustrator, desainer, dan kontributor terkait lainnya. Semoga buku ini dapat bermanfaat khususnya bagi peserta didik dan guru dalam meningkatkan mutu pembelajaran.

Jakarta, Juni 2022
Kepala Pusat,

Supriyatno
NIP 196804051988121001

Kata Pengantar

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Sehubungan dengan telah terbitnya Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 165/M/2021 tentang Program Sekolah Menengah Kejuruan Pusat Keunggulan (SMK PK), Direktorat SMK, Direktorat Jenderal Pendidikan Vokasi telah menyusun contoh perangkat ajar.

Perangkat ajar merupakan berbagai bahan ajar yang digunakan oleh pendidik dalam upaya mencapai Profil Pelajar Pancasila dan Capaian Pembelajaran. Perangkat ajar meliputi buku teks pelajaran, modul ajar, video pembelajaran, modul Proyek Penguatan Profil Pelajar Pancasila dan Budaya Kerja, serta bentuk lainnya. Pendidik dapat menggunakan beragam perangkat ajar yang relevan dari berbagai sumber. Pemerintah menyediakan beragam perangkat ajar untuk membantu pendidik yang membutuhkan referensi atau inspirasi dalam pengajaran. Pendidik memiliki keleluasaan untuk membuat sendiri, memilih, dan memodifikasi perangkat ajar yang tersedia sesuai dengan konteks, karakteristik, serta kebutuhan peserta didik.

Buku teks ini merupakan salah satu perangkat ajar yang bisa digunakan sebagai referensi bagi guru SMK dalam mengimplementasikan Pembelajaran dengan Paradigma Baru. Buku teks ini digunakan masih terbatas pada SMK Pusat Keunggulan.

Selanjutnya, Direktorat SMK mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan buku ini mulai dari penulis, penelaah, editor, ilustrator, desainer, dan pihak terkait lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Semoga buku ini bermanfaat untuk meningkatkan mutu pembelajaran pada SMK Pusat Keunggulan.

Jakarta, Juli 2021

Direktur SMK

Prakata

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Tuhan Yang Mahakuasa karena dengan rahmat dan karunia-Nya, buku teks ini dapat kami selesaikan dengan baik. Buku teks ini disusun sebagai salah satu buku pegangan peserta didik Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) yang membuka program keahlian Usaha Layanan Pariwisata. Struktur dan isi buku ini dapat memberikan gambaran tentang seluruh rangkaian perkembangan kepariwisataan dan layanan pariwisata. Buku teks ini dikembangkan mengacu pada elemen yang ada dalam Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) dan kurikulum standar ASEAN, yaitu Common ASEAN Tourism Curriculum (CATC) yang tertuang dalam capaian kompetensi. Capaian kompetensi tersebut mengandung judul-judul kompetensi tertentu yang harus mengacu pada nilai-nilai Profil Pelajar Pancasila.

Buku Dasar-dasar Usaha Layanan Pariwisata Semester I berisi empat bab materi, yaitu Bisnis Industri Pariwisata; Kerja Sama yang Efektif dengan Kolega dan Pelanggan; Kerja Sama dalam Lingkungan Sosial yang Berbeda; serta Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan dalam Bekerja.

Penulis berharap buku ini dapat digunakan sebagai salah satu sumber belajar bagi peserta didik SMK program keahlian Usaha Layanan Pariwisata. Demi kesempurnaan buku teks ini, penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang sifatnya membangun dari para pembaca.

Akhirnya, kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan buku teks ini, kami mengucapkan terima kasih.

Penulis

Daftar Isi

Daftar Gambar

Petunjuk Buku

Tujuan Pembelajaran
berisi daftar kemampuan yang akan kalian capai setelah mempelajari materi pembelajaran.

Kata Kunci
kata atau kode atau frasa yang digunakan sebagai kunci untuk menghubungkan ke kata lain atau informasi lain yang terkait

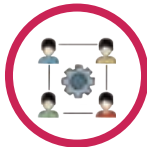
Peta Konsep
informasi yang menyajikan urutan penyajian dalam rangkaian mencapai tujuan akhir pembelajaran

Apersepsi
mengawali pembelajaran yang diambil dari keterkaitan materi dengan fakta keseharian kalian sebagai siswa.

Pengamatan
mengajak kalian untuk berpikir kritis tentang informasi yang disajikan sebagai jembatan menuju materi pembelajaran.

Materi pembelajaran
pemaparan materi yang dijabarkan dari capaian pembelajaran. Teori atau konsep dijabarkan secara terperinci dengan dukungan ilustrasi dan gambar yang jelas.

Pengayaan
berisi fitur QR Code, untuk mengakses materi yang mendukung pendalaman materi dan tugas yang akan membuka wawasan lebih luas terkait materi yang dibahas pada setiap bab.

Refleksi
renungan bagi peserta didik untuk menemukan makna dan manfaat dari kegiatan pembelajaran yang sudah kalian kuasai atau lalui.

Aktivitas mandiri dan aktivitas kelompok
yaitu aktivitas yang harus kalian lakukan untuk mengimplementasikan pengetahuan, ketrampilan, dan sikap yang harus kalian miliki. Kalian dapat melakukan aktivitas bermain peran, observasi, dan presentasi di depan kelas, baik sendiri maupun dengan kelompok.

Penilaian
berisi soal-soal untuk mengukur kemampuan kompetensi kalian dan mengukur keterserapan materi yang kalian pelajari. Penilaian disajikan dalam bentuk soal yang variatif, baik soal esai, soal pilihan ganda, soal pernyataan benar salah, dan studi kasus.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
REPUBLIK INDONESIA, 2022

Dasar-Dasar Usaha Layanan Pariwisata untuk SMK/MAK Kelas X
Semester 1
Penulis: P.S.E Chairany S dan Prihatin Darsini
ISBN: 978-623-6199-99-2(PDF)

BAB 1

Bisnis Industri Pariwisata

PERTANYAAN PEMANTIK

1. Apa yang dimaksud dengan pariwisata?
2. Mengapa pariwisata termasuk bisnis?
3. Bagaimana pariwisata menjadi industri?
4. Bagaimana lingkup kerja dan jabatan kerja di bidang pariwisata?

TUJUAN PEMBELAJARAN

1. Kalian mampu menjelaskan wawasan pariwisata dengan tepat.
2. Kalian mampu menjelaskan pengertian industri pariwisata dengan benar.
3. Kalian mampu menjelaskan isu-isu global terkait dunia industri pariwisata dengan tepat.
4. Kalian mampu mendeskripsikan lapangan kerja di bidang pariwisata dengan benar.
5. Kalian mampu mendeskripsikan jabatan di bidang pariwisata dengan benar.

Bisnis Industri Pariwisata

- **Lapangan Kerja dan Jabatan Kerja di Bidang Pariwisata**
  1. Hotel dan Akomodasi lain
  2. Transportasi untuk Pariwisata
  3. Restoran dan Jasa Penyedia Makanan dan Minuman
  4. Industri Oleh-oleh
  5. *Travel Agencies*
  6. *Tour Operation*
- **Isu-isu Global Dunia Industri Pariwisata**
  1. Program Pengembangan Pariwisata Digital
  2. Dampak Positif dan Negatif Pengembangan Pariwisata
- **Industri Pariwisata**
  1. Pengertian Industri Pariwisata
  2. Ruang Lingkup Industri Pariwisata
  3. Proses Industri Pariwisata
  4. Industri Pariwisata sebagai Bisnis
- **Wawasan Pariwisata**
  1. Pengertian Pariwisata
  2. Jenis-jenis Pariwisata
  3. Pengertian Wisatawan
  4. Jenis-jenis Wisatawan
  5. Macam-macam Perjalanan Wisata

Wisatawan, UNWTO, Motivasi, Tour, Wisata, Industri Pariwisata, Akomodasi, Hospitaliti, Proses Industri Pariwisata, Teknologi Digital, Lapangan Kerja.

Gambar 1.1 Orang sedang menikmati liburan

Sumber: Weni Rahayu, 2014

Perhatikan orang-orang yang sedang menikmati liburan pada gambar di atas! Bagaimana ekspresi mereka? Dengan tawa yang mengembang, mereka terlihat bahagia, bukan? Begitu juga dengan kalian. Ketika sedang berlibur, kalian tentu juga merasa bahagia. Kalian dapat menikmati liburan dengan berbagai macam aktivitas yang kalian minati.

Berlibur setelah lepas dari rutinitas, seperti bekerja atau belajar, memang menyenangkan. Biasanya orang yang akan pergi berlibur, merencanakan tujuan dengan teman atau keluarga. Rencana yang dilakukan antara lain pergi ke tempat-tempat yang indah untuk bersantai atau mencoba kegiatan wisata yang menantang alam.

Namun, tahukah kalian, untuk mewujudkan keinginan berlibur tersebut, terdapat peran pihak-pihak yang bekerja agar kegiatan berlibur seseorang dapat tercapai sesuai harapan. Kontribusi dan kerja sama pihak-pihak tersebut akhirnya menjadi bisnis pariwisata.

A. Wawasan Pariwisata

Kalian tentu pernah mendengar kata pariwisata, *tour*, atau *study tour*, bukan? Apa arti kata-kata tersebut? Samakah dengan jalan-jalan? Jika kalian masih ragu-ragu menjawab pertanyaan tersebut, perhatikan papan informasi di bawah ini!

Gambar 1.2 Papan informasi pengertian pariwisata

Papan informasi tersebut menerangkan pengertian pariwisata secara umum. Apabila pengertian pariwisata merupakan keseluruhan kegiatan, mengapa ada pemerintahan, dunia usaha, dan masyarakat? Apa peran mereka semua? Mengapa wisatawan harus diurus dan dilayani kebutuhannya? Siapa yang mengerjakan tugas tersebut? Untuk lebih jelasnya, simaklah materi pembelajaran berikut ini!

1. Pengertian Pariwisata

Pariwisata berasal dari bahasa Sansekerta yang terdiri atas dua kata, yaitu kata *pari* dan kata *wisata.*

Kata pari berarti ‘penuh, seluruh, atau semua’ dan kata wisata berarti ‘perjalanan’. Di dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia,* pengertian pariwisata adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan rekreasi.

Menurut Koen Meyers (2009), pariwisata adalah aktivitas perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap ataupun mencari nafkah, melainkan hanya untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang, ataupun liburan.

Gambar 1.3 Rombongan orang sedang berwisata

Sementara itu, menurut Prof. Salah Wahab dalam Oka A. Yoeti (1996: 116), pariwisata adalah suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapatkan pelayanan secara bergantian di antara orang-orang dalam suatu negara itu sendiri atau di luar negeri, meliputi pendiaman orang-orang dari daerah lain untuk sementara waktu mencari kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda dengan yang dialaminya, di mana ia memperoleh pekerjaan tetap.

Dilihat dari asal mula kata pariwisata yang berasal dari bahasa Sansekerta, maka pariwisata berbeda artinya dengan *tourism*. Di dalam bahasa Inggris dikenal istilah *travel*, *tour*, dan *tourism*. Kata *travel* dapat diterjemahkan dan mempunyai arti yang sama dengan kata perjalanan atau wisata. Kata *tour* berarti perjalanan keliling yang sama artinya dengan kata pariwisata. Dalam kamus Cambridge, tertulis bahwa *tourism as the business of providing services such as transport, places to stay or entertainment for people who are on holiday.* Terjemahan dari kalimat tersebut adalah pariwisata sebagai usaha penyediaan jasa seperti transportasi, tempat menginap, atau hiburan bagi masyarakat yang sedang berlibur.

Merujuk dari penjelasan di atas maka pengertian pariwisata adalah kegiatan seseorang melakukan perjalanan untuk sementara waktu jauh dari tempat tinggalnya dengan tujuan berlibur dan orang tersebut akan mendapatkan layanan di tempat tujuan.

2. Jenis-jenis Pariwisata

Gambar 1.4 Dieng Culture Festival merupakan jenis pariwisata untuk kebudayaan.

Sumber: Weni Rahayu , 2015

Pariwisata yang biasanya diartikan berlibur dan bersenang-senang, saat ini sudah mengalami perkembangan seiring dengan motif orang yang melakukan perjalanan tersebut. Pernyataan ini dijelaskan oleh ahli pariwisata James J. Spillane (1987) bahwa pariwisata terdiri atas beberapa tujuan berikut:

a. Pariwisata untuk Menikmati Perjalanan *(Pleasure Tourism)*

Pariwisata ini dilakukan oleh orang-orang dengan tujuan berlibur, bersenang-senang, dan berjalan-jalan di objek-objek wisata.

b. Pariwisata untuk Rekreasi *(Recreation Tourism)*

Pariwisata ini dilakukan oleh orang-orang karena memiliki waktu libur di sela-sela rutinitas kegiatan sehari-hari. Orang-orang yang berekreasi ingin menghibur diri agar kembali bersemangat atau istilah zaman sekarang healing time.

c. Pariwisata untuk Kebudayaan *(Cultural Tourism)*

Pariwisata ini dilakukan oleh orang-orang yang ingin mengenal budaya daerah atau negara lain. Budaya meliputi adat istiadat, upacara pernikahan, kelahiran, upacara penguburan, tarian, musik, dan sebagainya.

d. Pariwisata untuk Olahraga *(Sports Tourism)*

Pariwisata untuk olahraga dibedakan menjadi dua jenis berikut.

1) Pariwisata yang dilakukan oleh orang-orang yang ingin menyaksikan kegiatan olahraga big sports event, seperti Sea Games, UCL (*The UEFA Champions League*), dan sebagainya.
2) Pariwisata yang dilakukan oleh orang-orang yang melakukan kegiatan olahraga itu sendiri *(sporting tourism of the practitioner),* seperti mendaki gunung, panjat tebing, menyelam, dan sebagainya.

e. Pariwisata untuk Urusan Usaha Dagang *(Business Tourism)*

Jenis pariwisata ini lebih dikenal sebagai pariwisata bisnis karena orang melakukan kegiatan wisata setelah kegiatan utama yang berkaitan dengan perjalanan bisnisnya selesai.

f. Pariwisata untuk Konvensi *(Convention Tourism)*

Apakah kalian pernah melihat orang-orang melakukan pertemuan? Di kota-kota yang menyediakan *meeting room* atau ruang-ruang

pertemuan, sering diadakan konvensi. Apakah konvensi itu? Di dalam keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No. KM 108/HM.703/MPPT-91 disebutkan bahwa kongres, konferensi, atau konvensi merupakan suatu kegiatan berupa pertemuan sekelompok orang (negarawan, usahawan, cendekiawan, dan sebagainya) untuk membahas masalah-masalah yang berkaitan dengan kepentingan bersama. Pada pariwisata konvensi, orang melakukan kegiatan wisata setelah kegiatan konvensi selesai. Bahkan, di beberapa kesempatan, aktivitas wisata masuk ke dalam *rundown* konvensi.

3. Pengertian Wisatawan

Gambar 1.5 Wisatawan yang sedang mengunjungi Pulau Belitung

Sumber: Weni Rahayu, 2017

Kata wisatawan berasal dari bahasa Sansekerta, yaitu kata *wisata* yang berarti 'perjalanan' ditambah dengan akhiran -*wan* yang berarti 'orang yang melakukan perjalanan wisata'. Dalam bahasa Inggris, orang yang melakukan perjalanan disebut *traveler.* Sementara itu, orang yang melakukan perjalanan untuk tujuan wisata disebut *tourist.*

Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataan menyebutkan bahwa wisatawan adalah orang yang melakukan wisata.

Organisasi Wisata Dunia/UNWTO (United Nation World Tourism Organization), menyebut wisatawan sebagai pelancong yang melakukan perjalanan pendek. Menurut organisasi ini, wisatawan adalah orang yang melakukan perjalanan ke sebuah daerah atau negara asing dan menginap minimal 24 jam atau maksimal enam bulan di tempat tersebut.

4. Jenis-jenis Wisatawan

Gambar 1.6 Wisatawan Nusantara yang sedang menikmati liburan di air terjun Bantimurung di Sulawesi Selatan.

Sumber: Weni Rahayu, 2017

Undang-Undang RI NO. 10 Tahun 2009 menyebutkan bahwa wisatawan adalah orang yang melakukan perjalanan wisata. Adapun jenis-jenis wisatawan berdasarkan sifat perjalanannya menurut Karyono (1997) yaitu sebagai berikut.

a. *Foreign Tourist* (Wisatawan Mancanegara)

Orang asing yang melakukan perjalanan wisata yang datang memasuki suatu negara lain yang bukan merupakan negara biasanya orang itu tinggal. Wisatawan asing disebut juga wisatawan mancanegara atau disingkat wisman.

b. *Domestic Foreign Tourist* (Wisatawan Asing Domestik)

Orang asing yang berdiam atau bertempat tinggal di suatu negara karena tugas dan melakukan perjalanan wisata di wilayah negara tempat ia tinggal. Misalnya, staf kedutaan Inggris yang mendapat cuti tahunan, tetapi ia tidak pulang ke Inggris, namun melakukan perjalanan wisata di Indonesia (tempat ia bertugas).

c. *Domestic Tourist* (Wisatawan Nusantara)

Seorang warga negara yang melakukan perjalanan wisata dalam batas wilayah negaranya sendiri tanpa melewati perbatasan negaranya.

Misalnya, warga negara Indonesia yang melakukan perjalanan ke Palembang atau ke Monas. Wisatawan ini disingkat wisnu.

d. *Indigenous Foreign Tourist* (Wisatawan Asing Pribumi)

Seorang warga negara tertentu yang berada di luar negeri karena tugas atau jabatannya, kemudian pulang ke negara asalnya dan melakukan perjalanan wisata di wilayah negaranya sendiri. Misalnya, warga negara Jepang bertugas sebagai konsultan di perusahaan asing di Indonesia. Ketika liburan, ia kembali ke Jepang dan melakukan perjalanan wisata di negaranya tersebut. Jenis wisatawan ini merupakan kebalikan dari *domestic foreign tourist.*

e. *Transit Tourist* (Wisatawan Transit)

Wisatawan yang sedang melakukan perjalanan ke suatu negara tertentu yang terpaksa singgah pada suatu pelabuhan/airport/stasiun bukan atas kemauannya sendiri.

f. *Business Tourist* (Wisatawan Bisnis)

Orang yang melakukan perjalanan untuk tujuan bisnis bukan wisata, tetapi kemudian melakukan perjalanan wisata setelah tujuan utamanya selesai. Jadi, perjalanan wisata merupakan tujuan sekunder setelah tujuan primer, yaitu bisnis, selesai dilakukan.

Pada dasarnya seseorang melakukan perjalanan dimotivasi oleh beberapa hal sebagai berikut.

Gambar 1.7 Melepaskan diri dari rutinitas keseharian yang menjemukan merupakan salah satu tujuan berwisata.

Sumber: Weni Rahayu, 2018

a. Motivasi yang bersifat fisik, antara lain untuk relaksasi, kesehatan, kenyamanan, berpartisipasi dalam kegiatan olahraga, bersantai, dan sebagainya.
b. Motivasi ingin mengetahui budaya, adat, tradisi, dan kesenian daerah lain.
c. Motivasi yang bersifat sosial, seperti mengunjungi teman dan keluarga, menemui mitra kerja, melakukan hal-hal yang mendatangkan gengsi *(prestige),* atau melakukan ziarah.
d. Motivasi psikologis, yaitu seseorang dapat lepas dari rutinitas keseharian yang menjemukan dan memberikan kepuasan psikologis.
e. Motivasi aktualisasi diri, kebutuhan seseorang untuk memenuhi keberadaan dirinya sehingga lebih dikenal oleh orang lain.
f. Motivasi keamanan, kebutuhan seseorang untuk merasa aman di tempat tujuan wisata sehingga wisatawan menjadi betah saat berada di tujuan wisata tersebut.

Wawasan pariwasata juga dapat kalian pahami dari uraian yang ditulis dalam UU Nomor 10 Tahun 2009 yang menjelaskan bahwa pembangunan kepariwisataan antara lain memperhatikan keaneka-ragaman, keunikan, dan kekhasan budaya dan alam, serta kebutuhan manusia untuk berwisata, yang bertujuan untuk:

a. meningkatkan pertumbuhan ekonomi;
b. meningkatkan kesejahteraan rakyat;
c. menghapus kemiskinan;
d. mengatasi pengangguran;
e. melestarikan alam, lingkungan, dan sumber daya;
f. memajukan kebudayaan;
g. mengangkat citra bangsa;
h. memupuk rasa cinta tanah air;
i. memperkukuh jati diri dan kesatuan bangsa;
j. mempererat persahabatan antarbangsa.

5. Macam-Macam Perjalanan Wisata

Gambar 1.8 Perjalanan wisata dapat dilakukan seorang diri atau berkelompok.

Sumber: Weni Rahayu, 2016

Menurut Gamal Suwantoro (2004: 14), perjalanan wisata berdasarkan jumlah pesertanya dibedakan menjadi dua jenis berikut.

a. *Individual tour* (wisatawan perorangan), yaitu perjalanan wisata yang dilakukan oleh satu orang atau sepasang suami istri. Aktivitas wisata yang dilakukan tergantung kesepakatan atau minat dari orang yang melakukan perjalanan wisata tersebut. Di antaranya melakukan wisata kuliner, berbelanja oleh-oleh, melihat festival, spa, *camping*, berenang, dan lain-lain. Wisatawan ini dapat mengunjungi objek wisata yang sudah terkenal, seperti Bali, Yogyakarta, Raja Ampat, Pulau Bunaken, dan lain-lain.

b. *Group tour* (wisata rombongan), yaitu suatu perjalanan wisata yang dilakukan bersama-sama dengan dipimpin oleh seorang yang bertanggung jawab atas keselamatan dan kebutuhan seluruh anggota. Jumlah wisata rombongan biasanya paling sedikit sepuluh orang. Aktivitas wisata yang dilakukan biasanya merupakan kesepakatan anggota rombongan.

Perjalanan wisata dilihat dari istilah-istilah yang digunakan dibagi menjadi lima jenis berikut.

Gambar 1.9 Mengunjungi kebun binatang merupakan jenis perjalanan wisata ekskursi.

Sumber: Weni Rahayu, 2015

a. *Excursion (*ekskursi) yaitu suatu perjalanan wisata jarak pendek yang ditempuh kurang dari 24 jam untuk mengunjungi satu atau beberapa objek wisata. Contohnya, wisata ke kebun binatang yang berada di kota tempat tinggal wisatawan tersebut. Contoh lainnya ialah perjalanan wisatawan dari Yogyakarta ke Surakarta untuk menikmati wisata kuliner dan membeli oleh-oleh Batik khas Solo yang dapat dilakukan pergi pulang tanpa menginap di kota Surakarta.

b. *Safari tour* (tur safari) yaitu perjalanan wisata yang diselenggarakan secara khusus dengan perlengkapan maupun objek yang bukan merupakan objek kunjungan wisata pada umumnya. Misalnya, perjalanan wisata safari tour ke Serengeti Tanzania.

c. *Cruise tour* (tur kapal pesiar) yaitu perjalanan wisata dengan menggunakan kapal pesiar mengunjungi objek-objek wisata yang berada di pulau-pulau atau berlabuh di kota yang ditentukan dengan menggunakan kapal pesiar sebagai basis pemberangkatannya. Kapal pesiar juga disebut *floating* hotel karena dilengkapi dengan berbagai macam fasilitas, seperti kamar, kolam renang, restoran, bar, dan lain-lain sehingga wisatawan yang ikut tur kapal pesiar tidak merasa bosan.

d. *Youth tour* (wisata remaja) yaitu kunjungan wisata yang diselenggarakan khusus untuk para remaja menurut golongan umur yang diterapkan oleh hukum negara masing-masing. Contohnya, study tour siswa-siswa sekolah menengah kejuruan pariwisata ke objek wisata tertentu.

e. *Marine tour* (wisata bahari) yaitu berwisata menikmati pemandangan bawah laut melalui aktivitas menyelam dengan perlengkapan lengkap.

Jenis wisata lain yang diminati masyarakat ialah wisata kesehatan. Pada jenis wisata ini, wisatawan sengaja datang ke suatu negara yang dipercaya memiliki layanan kesehatan yang baik untuk melakukan pengobatan. Destinasi yang dikenal sebagi pusat kesehatan antara lain Singapura dan Penang di Malaysia.

Dalam Undang-Undang Pariwisata Nomor 10 tahun 2009 dijelaskan tentang pengusaha pariwisata, yaitu orang atau kelompok orang yang melakukan usaha pariwisata. Salah satu usaha pariwisata yang sangat erat kaitannya dengan penyelenggaraan perjalanan wisata ialah perusahaan perjalanan atau *travel agent.* Usaha perjalanan ini menyediakan paket perjalanan wisata yang sudah dipesan sebelumnya oleh calon wisatawan atau disebut juga *tailor made tour.* Mereka juga menyediakan paket wisata secara reguler yang disebut juga dengan *ready made tour.* Jadi, dapat disimpulkan perjalanan wisata dapat dilakukan secara mandiri atau melalui perusahaan perjalanan.

Setelah kalian membaca materi tersebut di atas, dapatkah kalian menyimpulkan pengertian wawasan pariwisata? Ya benar, wawasan pariwisata adalah cara pandang memahami pariwisata secara utuh terhadap wisatawan, aksesibilitas, maupun destinasi dengan motivasi dan tujuan perjalanan wisata serta pelayanan di tempat tujuan.

Aktivitas Mandiri 1.1

Dimensi Profil Pelajar Pancasila:

Berkebhinekaan global, Mandiri, Bernalar kritis, Kreatif

Pergilah ke salah satu objek wisata terdekat yang ada di daerah kalian!

Temuilah beberapa wisatawan yang sedang berkunjung di objek wisata tersebut! Wawancarailah beberapa wisatawan yang kalian temui dengan daftar pertanyaan seperti pada tabel berikut! Kerjakan di buku tugas kalian dengan membuat tabel seperti contoh berikut!

Tabel 1.1 Hasil Wawancara dengan Wisatawan

No.	Pertanyaan	Hasil Jawaban		
		Wisatawan 1	Wisatawan 2	Wisatawan 3
1.	Nama			
2.	Asal Wisatawan			
3.	Bersama rombongan (ya/ tidak).			
4.	Jika bersama rombongan, berapa jumlah rombongan?			
5.	Tujuan pariwisata			
6.	Jenis wisatawan			
7.	Motivasi perjalanan			

Kalian dapat menambahkan jumlah wisatawan untuk memperbanyak dan memperkuat hasil pengamatan yang kalian lakukan. Buatlah kesimpulan dari data yang kalian peroleh dalam bentuk narasi! Kemudian, presentasikan kesimpulan yang kalian buat di depan teman-teman kalian untuk berbagi pengalaman yang kalian temui.

Aktivitas Kelompok 1.1

Dimensi Profil Pelajar Pancasila:
Beriman, Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan Berakhlak Mulia; Berkebinekaan Global; Bergotong Royong, Bernalar Kritis; Kreatif

Bentuklah kelompok yang terdiri atas 4—5 orang! Kemudian, lakukan kegiatan berikut ini bersama teman kelompok kalian!

1. Buatlah rencana untuk melakukan perjalanan bersama kelompok kalian ke suatu objek wisata terdekat!
2. Tentukan objek wisata atau suatu atraksi budaya yang ingin kalian tuju melalui diskusi! Kemudian, tentukan juga beberapa hal berikut ini!
   - Apa tujuan kalian melakukan perjalanan?
   - Apa yang ingin kalian peroleh dari perjalanan yang kalian lakukan?
   - Informasi apa saja yang ingin kalian dapatkan dari perjalanan yang kalian lakukan?
3. Kalian dapat melakukan perjalanan dengan alat transportasi yang kalian miliki, misalnya dengan sepeda, sepeda motor, atau transportasi umum yang ada. Tetapi, ingat! Apabila belum memiliki SIM, kalian tidak diizinkan mengendarai sepeda motor.
4. Buatlah tulisan atau catatan penting selama kalian melakukan perjalanan sesuai tujuan utama yang ingin kalian dapatkan!
5. Identifikasilah jenis perjalanan yang kalian lakukan

berdasarkan pertanyaan-pertanyaan berikut.

- Berdasarkan tujuannya, pariwisata apa yang kalian lakukan?
- Berdasarkan sifatnya, kalian termasuk wisatawan apa?
- Apa motivasi kalian melakukan perjalanan wisata tersebut?
- Apa jenis perjalanan wisata yang kalian lakukan?

6. Buatlah laporan perjalanan wisata yang kalian lakukan bersama teman kelompok! Tulislah hasil identifikasi jenis perjalanan wisata yang kalian lakukan berdasarkan pertanyaan-pertanyaan di atas!
7. Presentasikan laporan perjalanan dan hasil identifikasi jenis perjalanan wisata kalian di depan kelas! Lakukan secara bergiliran dengan kelompok lain. Saat kalian presentasi, kelompok lain akan menanggapinya. Begitu juga sebaliknya, ketika kelompok lain presentasi, kalian juga harus menanggapinya.

B. Industri Pariwisata

Gambar 1.10 Industri pariwisata di Pulau Sikuai Sumatra Barat.

Sumber: Weni Rahayu, 2015

1. Pengertian Industri Pariwisata

Berdasarkan Undang-Undang Pariwisata Nomor 10 Tahun 2009, industri pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata.

Menurut M.J. Projogo (1995), industri pariwisata adalah suatu proses kegiatan ekonomi di bidang kepariwisataan yang produknya berupa jasa-jasa *(services*) untuk memenuhi kebutuhan wisatawan secara menyenangkan *(comfortable*), kerasan karena tidak terganggu *(privacy)*, dan terjamin keamanan pribadi *(security)* sehingga wisatawan kerasan.

Keterkaitan antara industri pariwisata dengan industry hospitaliti dapat disimak dari pendapat ahli seperti Sue Baker, et.al. (1997) yang menyebutkan industri hospitaliti merupakan bagian dari kegiatan ekonomi yang lebih besar yang disebut dengan pariwisata. Pendapat yang senada juga disampaikan oleh Kasavana dan Brooks (2001) yang juga mengatakan bahwa industri hospitaliti adalah bagian dari bisnis yang lebih besar yang lebih dikenal dengan nama industri perjalanan dan pariwisata.

Hal ini ditegaskan oleh Nykiel (2003) yang menyebutkan industri hospitaliti terdiri atas bisnis hotel, restoran, kasino, katering, resor, kelab, dan bisnis lain yang dibutuhkan oleh wisatawan.

2. Ruang Lingkup Industri Pariwisata

Gambar 1.11 Jasa akomodasi dan transportasi dalam industri pariwisata.

Sumber: Weni Rahayu, 2017

Menurut UNWTO (United Nation World Tourism Organization), ruang lingkup industri pariwisata dapat dikelompokkan menjadi tujuh berikut.

a. Jasa akomodasi *(accomodation services),* yakni industri yang meliputi jasa hotel dan motel, pusat liburan dan *home holiday service,* jasa penyewaan furnitur untuk akomodasi, *youth hostel service*, jasa training anak-anak dan pelayanan kamping, pelayanan kamping dan caravan, *sleeping car service, time-share, bed* and breakfast, dan pelayanan sejenis.

b. Jasa penyediaan makanan dan minuman *(food and beverage- serving services),* yakni jasa yang menyediakan makanan dan minuman bagi wisatawan. Termasuk ke dalam industri ini ialah *full-restaurant* dan rumah makan, kedai nasi, *catering service, inflight catering, café, coffee shop, bar,* dan sejenisnya.

Gambar 1.12 Jasa penyediaan makanan dan minuman di daerah Dieng.

Sumber: Weni Rahayu, 2021

c. Jasa transportasi wisata *(passenger transport services),* yakni jasa angkutan darat, seperti bis, kereta api, taksi, mobil carteran; jasa angkutan perairan, baik laut, danau, maupun sungai, meliput jasa penyeberangan wisatawan, *cruise ship*, dan sejenisnya; termasuk jasa angkutan udara melalui perusahan-perusahaan penerbangan. Di samping itu, sektor pendukung antara lain *navigation and aid service,* stasiun bus, jasa pelayanan parkir penumpang, dan sebagainya.

d. Jasa pemanduan dan biro perjalanan wisata *(travel agency, tour operator and tourist guide services)*, yakni jasa layanan informasi wisata. Jasa ini meliputi agen perjalanan, konsultan perjalanan, biro perjalanan wisata, pemimpin perjalanan, dan sejenisnya.

e. Atraksi Wisata *(Tourist Attractions)*

Gambar 1.13 Atraksi wisata pacuan kuda di Sumbawa.

Sumber: Weni Rahayu, 2014

Atraksi wisata pada dasarnya terbagi menjadi tiga kriteria, yaitu *natural, culture*, dan man *made.*

Atraksi wisata *natural* merupakan daya tarik yang alami ciptaan Tuhan Yang Maha Esa, seperti pantai, gunung, danau, sungai, laut, dan lain-lain.

Atraksi wisata *culture* terdiri atas jasa pergelaran, *event* tradisional, festival budaya yang dapat menjadi daya tarik wisata unik dan khas dari tiap-tiap daerah.

Atraksi wisata *man made* adalah segala daya tarik wisata yang merupakan hasil kreasi manusia untuk menarik minat wisatawan.

Atraksi wisata *man made* dapat berupa:

1) taman bermain *(theme park)*, seperti Trans Studio, Museum Angkut Batu Malang, dan Taman Safari;
2) taman hiburan, seperti Dufan (Dunia Fantasi);
3) sirkuit balapan;
4) pelayanan pameran.

Pengembangan pariwisata, baik atraksi wisata *culture, natural*, maupun *man made* harus memenuhi unsur 3A berikut.

1) Atraksi adalah segala sesuatu yang merupakan daya tarik utama bagi wisatawan.
2) Amenitas adalah fasilitas pendukung atau pelengkap di destinasi wisata, misalnya cek suhu (termogun), aplikasi pedulilindungi, *souvenir shop*, dan sebagainya.
3) Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan di destinasi wisata, seperti jalan yang layak, penerangan yang memadai, transportasi, dan sebagainya.

f. Jasa keuangan pariwisata (fasilitas pendukung pariwisata), yakni jasa yang berkaitan dengan peredaran uang resmi di suatu negara melalui perusahaan yang memiliki izin. Jasa pada kelompok ini meliputi jasa keuangan, asuransi, tempat penukaran mata uang, dan sejenisnya.

Gambar 1.14 Tempat penukaran uang termasuk ke dalam jasa keuangan pariwisata.

Sumber: Weni Rahayu

3. Proses Industri Pariwisata

Proses industri pariwisata dapat dilihat dalam bagan di bawah ini.

Sumber: P.S.E Chairany S dan Silvi Yenny, 2022

Pelaku industri pariwisata terdiri atas konsumen dan produsen. Konsumen adalah wisatawan dan produsen adalah para pelaku pariwisata yang menghasilkan produk dan jasa wisata, seperti akomodasi, rumah makan, perusahaan perjalanan, pusat informasi wisata, tempat-tempat atraksi hiburan, transportasi, masyarakat di daerah tujuan wisata, dan lain-lain.

Wisatawan memiliki kebutuhan yang harus dipenuhi *(demand)* selama melakukan perjalanan. Sebagai produsen, pelaku pariwisata harus mampu memenuhi permintaan konsumen *(supply)*. Bagaimana pemasaran dari produsen bisa sampai ke konsumen? Saat ini pemasaran dapat dilakukan melalui *e-commerce*, yaitu transaksi elektronik melalui

website yang menghubungkan produsen dengan konsumen. Pada era 4.0, memungkinkan *e-commerce* berintegrasi dari toko *offline-to-online* (O2O). Misalnya, Ibu Marsya, seorang pengusaha biro perjalanan wisata, ingin mengembangkan usahanya dengan membuat promosi paket-paket wisata melalui media brosur di kantor dan promosi paket-paket dalam website BPW Ibu Marsya.

4. Industri Pariwisata sebagai Bisnis

Pada akhir dekade 1960-an, Pemerintah DKI Jakarta sudah menggunakan definisi industri pariwisata yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 1969 sebagai berikut:

> "Industri Pariwisata adalah usaha penyelenggaraan pelayanan untuk lalu lintas kepariwisataan dengan maksud mencari keuntungan di bidang akomodasi/perhotelan, kebudayaan, perestoranan, rekreasi dan hiburan, atraksi kebudayaan, biro perjalanan, usaha kepramuwisataan *(guide business)*, usaha-usaha cendera mata *(souvenir)*, usaha-usaha penerbitan kepariwisataan, penyelenggaraan tour dan perdagangan valuta *(money changer)*."

Industri pariwisata adalah usaha untuk mencari keuntungan sehingga industri pariwisata dipercaya mampu menambah devisa negara dan pendapatan asli daerah tiap-tiap provinsi di Indonesia.

Spillane (1987) mengatakan industri pariwisata mempunyai ciri-ciri khusus sebagai berikut.

- Produk wisata tidak dapat dipindahkan.
- Produksi dan konsumsi terjadi pada saat yang sama.
- Produk wisata memiliki beragam bentuk.
- Pembeli tidak dapat mencicipi bahkan tidak dapat menguji produk.
- Produk wisata merupakan usaha yang mengandung risiko besar *(vulnerability)*.

Aktivitas Mandiri 1.2

Dimensi Profil Pelajar Pancasila:

Berkebhinekaan global, Mandiri, Bernalar Kritis, Kreatif

Bacalah kembali materi pembelajaran tentang proses industri pariwisata! Kemudian, buatlah peta pikiran tentang proses industri pariwisata tersebut! Untuk memudahkan kalian membuat peta pikiran, kalian dapat mencantumkan komponen-komponen di bawah ini:

- produsen, akomodasi, travel agent, transportasi, restoran
- konsumen, wisatawan, objek wisata, motivasi perjalanan

Komponen boleh ditambah sesuai dengan alur pemahaman kalian. Untuk membuat peta pikiran, gunakan aplikasi seperti Ayoa, XMind, SimpleMind, MindMeister, atau Coggle. Kalian juga bisa membuatnya di buku tulis. Presentasikan hasil peta pikiran kalian di depan kelas!

Aktivitas Kelompok 1.2

Dimensi Profil Pelajar Pancasila:

Beriman, Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan Berakhlak Mulia; Berkebinekaan Global; Bergotong Royong, Bernalar Kritis; Kreatif

Buatlah kelompok dengan teman sebangku kalian. Diskusikan industri pariwisata yang ada di daerah kalian. Jika di daerah kalian tidak terdapat industri pariwisata, kalian dapat memilih daerah lain yang memiliki industri pariwisata. Kemudian, identifikasilah industri pariwisata tersebut. Kerjakan di buku tugas kalian dengan membuat tabel seperti contoh di bawah ini!

Tabel 1.2 Industri Pariwisata di Daerah ....

Ruang Lingkup	Ada/ Tidak Ada	Jenis	Nama
Jasa akomodasi			
Jasa penyediaan makanan dan minuman			
Jasa transportasi wisata			
Jasa pemanduan dan biro perjalanan wisata			
Jasa atraksi wisata			
Jasa keuangan pariwisata			

Berdasarkan tabel yang sudah kalian buat, diskusikan tentang industri pariwisata yang ada di daerah kalian tersebut. Sudah majukah industri pariwisata di daerah kalian? Adakah sektor industri pariwisata yang belum ada atau perlu dibenahi? Kemudian, tulislah kesimpulan, saran, dan harapan kalian terhadap industri pariwisata di daerah kalian.

Kesimpulan	
Saran	
Harapan	

C. Isu-isu Global Dunia Industri Pariwisata

Gambar 1.15 *Nomadic tourism* merupakan salah satu program pengembangan pariwisata digital untuk kaum milenial.
Sumber: liputan6.com/Shendy Aditya, 2018

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi, berkembang juga isu-isu global dunia industri pariwisata yang dikaitkan dengan pengembangan pariwisata digital. Dikutip dalam Destinesia Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata, Vol. 1, No. 1, September 2019, Menteri Pariwisata (Menpar) periode 27 Oktober 2014–20 Oktober 2019, Bapak Arief Yahya mengatakan, perkembangan pariwisata Indonesia akan mengandalkan teknologi digital untuk mengakselerasi pertumbuhannya dan dalam menghadapi destinasi wisata berkonsep kekinian. Penggunaan teknologi digital dirasa paling tepat di era milenial saat ini.

1. Program Pengembangan Pariwisata Digital

Terdapat tiga program pengembangan pariwisata digital untuk kaum milenial, yakni *wonderful startup academy, nomadic tourism,* dan destinasi digital. Simak penjelasan dari program pengembangan pariwisata digital berikut.

a. *Wonderful Startup Academy*

Wonderful startup academy merupakan program pengembangan *startup business* yang bergerak pada sektor pariwisata di Indonesia. Pengertian *startup business* adalah perusahaan rintisan yang belum lama beroperasi. Salah satu tujuan program ini adalah

menciptakan ekosistem agar Indonesia menjadi destinasi wisata utama mancanegara. *Wonderful startup academ*y mencakup beberapa proses penting untuk perkembangan sebuah rintisan, seperti mentoring dari berbagai narasumber yang kompeten dan berbagi informasi tentang pariwisata Indonesia.

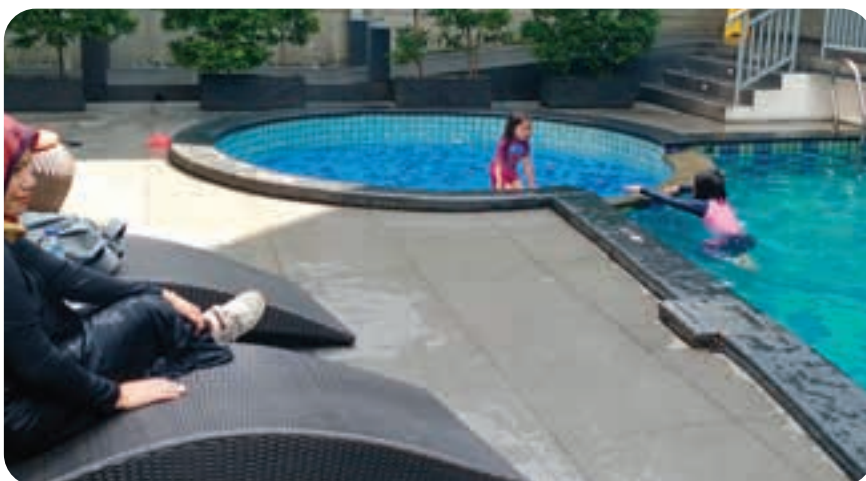
Tak kalah pentingnya, program ini juga memberikan akses kepada perusahaan-perusahaan rintisan untuk menjalin kerja sama dengan para investor serta membuka akses pasar dengan pelaku bisnis pariwisata Indonesia dengan dukungan Kementerian Pariwisata Indonesia.

b. ***Nomadic Tourism***

Nomadic tourism merupakan gaya berwisata baru di mana wisatawan dapat menetap dalam kurun waktu tertentu di suatu destinasi wisata dengan amenitas yang dapat dibawa dan dapat berpindah-pindah.

Gaya berwisata ini pun sangat cocok bagi suatu destinasi wisata yang sangat potensial, namun daya dukung amenitas masih rendah. Gaya liburan ala *nomadic traveler* ini sudah diterapkan di beberapa negara, seperti Mongolia dan Maldives.

c. **Destinasi Digital**

Destinasi digital merupakan destinasi yang terbentuk dan menjadi destinasi wisata setelah dipromosikan melalui media sosial. Format *content* dibuat digital, menggunakan gambar atau foto, video dan *text*, dan diposting dengan media sosial.

d. ***Staycation***

Gambar 1.16 Menikmati waktu libur dengan bersantai di hotel merupakan contoh *staycation.*

Sumber: Weni Rahayu, 2022

Istilah *staycation* menjadi tren saat ini karena sebagian orang ingin memanfaatkan waktu liburnya yang terbatas dengan pergi jalan-jalan keluar rumah. *Staycation* berasal dari dua suku kata yaitu *stay* artinya tinggal atau menetap dan *cation* dari penggalan kata *vacation*

yang artinya liburan. Dari penggabungan dua kata tersebut, maka *staycation* cenderung diartikan sebagai berlibur dengan menginap sebentar di hotel-hotel dekat rumah atau di dalam kota yang sama. Peluang ini dimanfaatkan oleh pengelola hotel dengan membuat paket-paket *staycation*.

Paket-paket *staycation* ini dibuat pihak hotel dengan sangat menarik sehingga membuat orang-orang tertarik untuk mencobanya. Tidak heran istilah *staycation* menjadi tren, diminati oleh orang-orang yang waktunya terbatas, tetapi ingin berlibur. Contoh lain liburan ala *staycation* adalah mengunjungi museum, berburu kuliner, atau sekadar rileks di spa.

Berlibur dengan konsep *staycation* menghemat biaya berlibur yang sering kali memerlukan dana yang tidak sedikit. Konsep *staycation* menjadikan liburan lebih menyenangkan walau sebentar karena bebas macet sehingga mengurangi polusi udara akibat kendaraan yang kurang memadati tempat-tempat wisata.

e. ***Virtual Tour***

Pernahkah kalian melihat video yang merekam kemenarikan objek wisata di Youtube? Jika pernah, itu berarti kalian melihat *virtual tour*. Waraney et al. (2017) menjelaskan tentang teknologi yang memungkinkan seseorang untuk menjadi wisatawan dengan menonton tayangan gambar dan video.

Dalam penelitian Rivandy Muhammad dkk. yang dimuat pada *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation Volume* 4 No. 1 April 2021 dengan judul *Virtual Tourism* sebagai Alternatif Wisata saat Pandemi, terdapat bermacam-macam bentuk *virtual tour* sebagai berikut.

1) Gambar atau Foto

Gambar atau foto merupakan media visual dua dimensi yang mudah dibuat oleh seseorang. Saat ini foto dapat dilakukan dengan ponsel menggunakan aplikasi-aplikasi bawaan yang dapat membuat foto menjadi lebih menarik dan komunikatif bagi yang melihat.

2) *Virtual Reality Photography*

Virtual reality photography merupakan teknik foto dengan menggabungkan beberapa foto dengan sudut pandang lebar

sehingga orang akan disajikan pemandangan yang luas bahkan objek foto dapat ditampilkan hingga 3600. Pada tampilan 3600, kalian dapat menggeser tampilan foto, seakan-akan melihat objek secara menyeluruh dari berbagai sudut pandang.

3) Video

Saat ini siapa pun dapat membuat gambar hidup atau video dengan mudah apabila memiliki ponsel yang mendukung pengambilan video yang dibutuhkan. Pengambilan video termasuk editing frame dapat dilakukan melalui ponsel sehingga video menjadi lebih menarik.

4) Video 360°

Video 360° adalah pengambilan video dengan derajat hampir bulat sampai 360°. Video yang diambil dengan sudut seperti ini bertujuan agar pemirsa dapat merasakan seolah-olah berada di lingkungan tersebut.

5) *Interactive Video* 360°

Interactive Video 360° merupakan bentuk pengembangan dari Video 360° dengan menambahkan URL *(Uniform Resource Locator)* ke dalamnya.

6) *Virtual Reality*

Virtual reality merupakan simulasi komputer sehingga pemirsa dapat berinteraksi dengan lingkungan yang simulasinya digerakkan oleh komputer.

Selain isu-isu di atas, terdapat pula SDGs. Pada tanggal 25 September 2015, diluncurkan Agenda Tujuan Pembangunan Berkelanjutan atau Sustainable Development Goals (SDGs) yang dihadiri para pemimpin dunia di markas Perserikatan Besar Bangsa-Bangsa. Isu-isu global yang

selama ini menjadi keresahan masyarakat dunia mulai diwujudkan perbaikannya melalui pembangunan di semua bidang, termasuk bidang pariwisata berkelanjutan. Pariwisata berkelanjutan adalah pengembangan pariwisata terhadap ekonomi, pemberdayaan masyarakat, dan masalah sosial.

Dikutip dalam website sdg2030indonesia.org terdapat perencanaan tentang perlunya dirancang dan dibuat kebijakan untuk mendukung turisme sehingga lapangan kerja dapat tercipta dan adanya dukungan untuk perkembangan budaya dan produk lokal.

Lapangan kerja yang tercipta juga dipercaya dapat meningkatkan perekonomian suatu negara seperti Indonesia yang merupakan negara kepulauan yang terdiri atas pulau-pulau besar dan pulau-pulau kecil. Pulau-pulau besar ditingkatkan lagi promosi pariwisatanya, sedangkan pulau-pulau kecil dapat menjadi potensi pariwisata dilihat dari sumber daya kelautan dan budi daya perairan.

2. Dampak Positif dan Negatif Pengembangan Pariwisata

Gambar 1.17 Pengembangan pariwisata dapat membuka peluang usaha bagi masyarakat di lingkungan destinasi pariwisata.

Sumber: Weni Rahayu, 2014

Pengembangan industri pariwisata di suatu negara akan menimbulkan isu-isu yang meliputi isu-isu dampak positif dan negatif dari pengembangan pariwisata, baik lokal maupun internasional. Dampak positif dan negatif pengembangan pariwisata dapat ditinjau dari aspek

ekonomi, sosial budaya, berbangsa dan bernegara, juga lingkungan sebagai berikut.

a. Aspek Ekonomi

1) Dampak positif pengembangan pariwisata dari aspek ekonomi bermanfaat untuk:
    - menambah devisa atau Pendapatan Asli Daerah (PAD);
    - membuka kesempatan berusaha bagi masyarakat yang berada di lingkungan destinasi pariwisata;
    - menambah lapangan kerja dan meningkatkan ekonomi masyarakat.
2) Dampak negatif pengembangan pariwisata dari aspek ekonomi antara lain:
    - harga barang-barang di kawasan tujuan wisata cenderung mahal daripada di kawasan bukan tujuan wisata;
    - menimbulkan inflasi atau kenaikan harga barang dan jasa secara umum dan terus-menerus dalam jangka waktu tertentu di suatu negara.

b. Aspek Sosial Budaya

1) Dampak positif pengembangan pariwisata dari aspek sosial budaya bermanfaat untuk:
    - meningkatkan pelestarian budaya dan adat;
    - meningkatkan kesehatan jasmani dan rohani;
    - meningkatkan pemahaman antar budaya.
2) Dampak negatif dari pengembangan pariwisata dari aspek sosial budaya antara lain:
    - generasi muda mengadopsi pola hidup para wisatawan yang tidak sesuai dengan budaya dan kepribadian bangsa Indonesia (degradasi moral);
    - bergesernya norma-norma hidup di masyarakat yang awalnya sopan santun, ramah tamah, gotong royong menjadi masyarakat yang egois, kurang ramah, dan tidak peduli dengan lingkungan sekitar.

c. Aspek Berbangsa dan Bernegara

1) Dampak positif pengembangan pariwisata dari aspek berbangsa dan bernegara bermanfaat untuk:
    - mempererat persatuan dan kesatuan di dalam masyarakat karena masyarakat semakin sadar wisata untuk jalan-jalan melihat keindahan alam di dalam negeri;
    - wisatawan asing yang berkunjung ke Indonesia merasa disambut dengan ramah sehingga hubungan baik secara internasional terpelihara dengan baik.
2) Dampak negatif dari pengembangan pariwisata dari aspek berbangsa dan bernegara antara lain:
    - pengembangan pariwisata menimbulkan kriminalitas, seperti pemerasan, perjudian, prostitusi, pencurian, pengedaran barang-barang terlarang, atau penipuan sehingga wisatawan mendapat pengalaman yang kurang menyenangkan saat berkunjung karena merasa curiga terhadap masyarakat lokal;
    - timbulnya isu-isu paham radikalisme yang tidak sesuai dengan ideologi Pancasila.

d. Aspek Lingkungan

Gambar 1.18 Pengembangan pariwisata dapat menumbuhkan semangat masyarakat untuk melestarikan lingkungan.

Sumber: Weni Rahayu, 2022

1) Dampak positif pengembangan pariwisata dari aspek lingkungan bermanfaat untuk:
   - menimbulkan semangat masyarakat di destinasi pariwisata untuk melestarikan lingkungan;
   - menumbuhkan suasana hidup tenang dan bersih;
   - meningkatkan keamanan, kebersihan, dan kenyamanan penduduk dan pendatang.
2) Dampak negatif dari pengembangan pariwisata dari aspek lingkungan antara lain:
   - menimbulkan pengrusakan lingkungan termasuk ulah pengunjung atau tangan-tangan jahil orang yang tidak bertanggung jawab *(vandalism)*;
   - mengganggu ekosistem alam karena sampah-sampah yang berserakan akibat ulah wisatawan.

Aktivitas Mandiri 1.3

Dimensi Profil Pelajar Pancasila: Mandiri, Bernalar Kritis, Kreatif

Kalian tentu sudah memahami program pengembangan pariwisata digital untuk kaum milenial. Carilah contoh dan beri penjelasan tentang program pengembangan pariwisata digital berikut.

1. *Wonderful Startup Academy*
2. *Nomadic Tourism*
3. *Destinasi Digital*
4. *Staycation*
5. *Virtual Tour*

Dimensi Profil Pelajar Pancasila:

Beriman, Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan Berakhlak Mulia; Berkebinekaan Global; Bergotong Royong; Bernalar Kritis; Kreatif

Pada Aktivitas Kelompok 1.2 kalian telah mengidentifikasi industri pariwisata di daerah kalian. Dengan kelompok yang sama, diskusikan dampak positif dan negatif dari pengembangan pariwisata di daerah kalian tersebut. Tuliskan hasilnya di buku tugas kalian dengan mengikuti contoh tabel di bawah ini.

Tabel 1.3 Dampak Positif dan Negatif Pengembangan Pariwisata

No.	Aspek	Dampak Positif	Dampak Negatif
1.	Aspek Ekonomi		
2.	Aspek sosial budaya		
3.	Aspek berbangsa dan bernegara		
4.	Aspek lingkungan		

D. Lapangan Kerja dan Jabatan Kerja di Bidang Pariwisata

Gambar 1.19 Pramugari sebagai salah satu pekerjaan di bidang pariwisata.

Sumber: Abby AR on Unsplash, 2020

Saat kalian memutuskan masuk sekolah menengah kejuruan bidang keahlian pariwisata, apa yang ada dalam benak kalian? Apakah ingin menjadi seorang pemandu wisata? Apakah karena ingin menjadi seorang pramugari? Apakah karena ingin menjadi koki, resepsionis hotel, manajer hotel, atau pemilik travel? Apa pun yang akan menjadi fokus pilihan kalian nanti setelah lulus dari SMK, yang harus kalian pahami adalah kalian belajar tentang hospitaliti.

Apakah hospitaliti itu? hospitaliti memiliki arti keramahtamahan, kesopanan, keakraban, dan rasa saling menghormati. Jika dikaitkan dengan industri pariwisata, hospitaliti dapat diibaratkan sebagai roh, jiwa, atau semangat dari pariwisata. Tanpa adanya hospitality dalam pariwisata, maka seluruh produk yang ditawarkan dalam pariwisata itu seperti benda mati yang tidak memiliki nilai untuk dijual (S. Pendit, 2017: 152). Harus diingat bahwa selama bekerja di bidang pariwisata, tugas kalian adalah melayani tamu.

Menurut ILO *(International Labour Organization),* lapangan kerja dalam sektor pariwisata antara lain sebagai berikut:

1. Perhotelan

Gambar 1.20 Bidang perhotelan menawarkan banyak lapangan kerja bagi lulusan SMK bidang Pariwisata.

Sumber: Weni Rahayu, 2022

Lapangan kerja di bidang perhotelan sangat menarik minat siswa lulusan SMK bidang pariwisata. Lapangan kerja di bidang perhotelan memungkinkan lulusan SMK untuk memilih beragam jenis pekerjaan. Jenjang karier di hotel juga sangat menjanjikan.

2. Transportasi untuk Pariwisata

Transportasi untuk pariwisata adalah usaha khusus yang menyediakan angkutan untuk kebutuhan dan kegiatan pariwisata. Kecenderungan wisatawan untuk menggunakan berbagai macam moda transportasi juga membuka peluang usaha di sektor ini. Belakangan ini, wisatawan perorangan juga mulai mencari sewa motor untuk menjangkau objek-objek wisata yang sulit dijangkau kendaraan roda empat. Tidak heran jika saat ini sudah ada komunitas sewa motor bagi wisatawan yang ingin menyewa motor sendiri atau dengan supir yang memudahkan wisatawan untuk berkunjung ke objek-objek wisata tersebut. Transportasi wisata juga dapat bekerja sama dengan tour operator, pemandu wisata, atau hotel dalam memberikan layanan kepada wisatawan.

Selain memilih karier di perusahaan transportasi, lulusan SMK dapat memilih karier sebagai masinis, pilot, atau pramugari/pramugara di perusahaan-perusahaan transportasi.

3. Restoran dan Jasa Penyedia Makanan dan Minuman

Minat lulusan SMK bidang Pariwisata dalam lapangan kerja restoran dan jasa penyedia makanan dan minuman meningkat karena terinspirasi untuk menjadi chef terkenal ataupun barista.

Lulusan SMK bidang Pariwisata dapat membuka wirausaha kuliner maupun bekerja di bidang jasa penyedia makanan dan minuman, seperti *café* yang saat ini sangat diminati.

4. Industri Oleh-oleh

Gambar 1.21 Industri oleh-oleh menyediakan banyak peluang kerja bagi siswa lulusan SMK bidang Pariwisata.

Sumber: Weni Rahayu, 2015

Kegiatan pariwisata tidak lepas dari keinginan wisatawan untuk membawa kenangan berupa barang atau makanan ke negara asal wisatawan. Tidak heran jika akhir-akhir ini usaha souvenir atau toko makanan menjadi minat lulusan SMK yang ingin berwirausaha.

Industri oleh-oleh berupa barang, makanan, atau pakaian yang menjadi ciri khas di daerah atau negara tertentu semakin berkembang. Bahkan, usaha industri oleh-oleh sekarang semakin lengkap dengan hanya berkunjung ke satu toko besar yang menjual beraneka ragam oleh-oleh. Dengan suasana yang nyaman dan pelayanan pramuniaga yang ramah, wisatawan betah untuk lama-lama berbelanja. Bahkan, usaha oleh-oleh tidak segan memanjakan wisatawan dengan memberi diskon khusus, termasuk jemput–antar ke hotel wisatawan–toko souvenir.

Selain lapangan pekerjaan yang sudah disebutkan, terdapat lapangan pekerjaan lain dalam usaha pariwisata (Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009) yaitu sebagai berikut.

- **Daya tarik wisata,** merupakan segala sesuatu yang mempunyai keunikan, kemudahan, dan nilai yang berwujud keanekaragaman, kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau kunjungan para wisatawan.
- **Kawasan pariwisata,** merupakan usaha yang kegiatannya membangun atau mengelola kawasan dengan luas wilayah tertentu untuk memenuhi kebutuhan pariwisata.
- **Penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi,** merupakan usaha yang ruang lingkup kegiatannya berupa usaha seni pertunjukan, arena permainan, karaoke, bioskop, serta kegiatan hiburan dan rekreasi lainnya yang bertujuan untuk pariwisata.
- **Penyelenggaraan pertemuan,** perjalanan insentif, konferensi, dan pameran, merupakan usaha yang memberikan jasa bagi suatu pertemuan sekelompok orang, menyelenggarakan perjalanan bagi karyawan dan mitra usaha sebagai imbalan atas prestasinya, serta menyelenggarakan pameran dalam rangka menyebarluaskan informasi dan promosi suatu barang dan jasa yang berskala nasional, regional, dan internasional.
- **Jasa informasi pariwisata,** merupakan usaha yang menyediakan data, berita, *feature*, foto, video, dan hasil penelitian mengenai kepariwisataan yang disebarkan dalam bentuk bahan cetak atau elektronik.
- **Jasa Konsultan pariwisata,** merupakan usaha yang menyediakan sarana dan rekomendasi mengenai studi kelayakan, perencanaan, pengelolaan usaha, penelitian, dan pemasaran di bidang kepariwisataan.
- **Jasa pramuwisata,** merupakan usaha yang menyediakan atau mengoordinasikan tenaga pemandu wisata untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dan kebutuhan biro perjalanan wisata.
- **Wisata tirta,** merupakan usaha yang menyelenggarakan wisata dan olahraga air, termasuk penyediaan sarana dan prasarana serta jasa lainnya yang dikelola secara komersial di perairan laut, pantai, sungai, danau, dan waduk.

Gambar 1.22 Sarana penyeberangan di Gili Trawangan Lombok.
Sumber: Weni Rahayu, 2014

- **Spa,** merupakan usaha perawatan yang memberikan layanan dengan metode kombinasi terapi air, terapi aroma, pijat, rempah-rempah, dan olah aktivitas fisik dengan tujuan menyeimbangkan jiwa dan raga dengan tetap memperhatikan tradisi dan budaya bangsa Indonesia.

Merujuk dari kesepakatan MEA (Masyarakat Ekonomi Asean) tentang pasar bebas dalam tenaga kerja, terdapat 32 *job titles* bidang perhotelan dan agen perjalanan di bidang pariwisata pada tahun 2016 yaitu sebagai berikut.

Tabel 1.4 Job Titles Bidang Perhotelan dan Agen Perjalanan di Bidang Pariwisata

No	Jenis Pekerjaan	No	Jenis Pekerjaan
FRONT OFFICE		HOUSEKEEPING	
1	FO Manager	18	Executive Housekeeper
2	FO Supervisior	19	Laundry Manager
3	Receptionist	20	Floor Supervisior
4	Telephone Operator	21	Laundry Attendant
5	Bell Boy	22	Room Attendant

FOOD AND BEVERAGE		23	Public Area Cleaner
6	F&B Director	TRAVEL AGENCIES	
7	F&B Outlet Manager	24	General Manager
8	Head Waiter	25	Assistant General Manager
9	Bartender	26	Senior Travel Consultant
10	Waiter	27	Travel Consultant
11	Excutive Chef	TOUR OPERATION	
FOOD PRODUCTION		28	Product Manager
12	Demi Chef	29	Sales and Marketing Manger
13	Commis Chef	30	Credit Manager
14	Chef de Partie	31	Ticketing Manager

Sumber: Pengantar Industri Pariwisata oleh I Gusti Bagus Rai Utama, 2016

Usaha layanan pariwisata terbagi menjadi agen perjalanan dan biro perjalanan wisata. Agen perjalanan atau *travel agencies* adalah perusahaan keagenan yang kegiatannya menitikberatkan pada bisnis perjalanan. Menurut Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Republik Indonesia Nomor Pm.85/Hk.501/Mkp/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Jasa Perjalanan Wisata, Bab I Pasal 4, agen perjalanan adalah usaha jasa pemesanan sarana, seperti pemesanan tiket dan pemesanan akomodasi serta pengurusan dokumen perjalanan.

Gambar 1.23 Wisata merupakan usaha layanan wisata yang menitik beratkan pada perjalanan.

Sumber: panorama-group.com, 2017

Jabatan kerja dalam agen perjalanan antara lain sebagai berikut.

a. *General Manager*

General manager adalah orang yang memimpin, membuat keputusan strategis, mengawasi pekerja, dan mengevaluasi kebijakan manajemen atas kegiatan operasional perusahaan maupun manajemen lainnya.

b. Assistant General Manager

Assistant general manager adalah orang yang membantu manajer dalam mengatur, merencanakan, dan menerapkan strategi, mengoordinasikan operasi, mengawasi dan memotivasi staf, memantau biaya operasional, serta mengawasi sumber daya dan turut berkomunikasi dengan klien.

c. *Senior Travel Consultant*

Senior travel consultant adalah orang yang dapat menangani reservasi tiket, hotel, dan paket tour, baik domestik maupun *international,* aktif mempromosikan produk perusahaan kepada *customer,* memberikan layanan terbaik kepada *customer,* membantu *customer* untuk menentukan kebutuhan *travelling* mereka, membantu menjelaskan segala pertanyaan *customer* terhadap produk travel yang dijual, dan menjaga hubungan baik dengan *customer.*

d. Travel Consultant

Travel consultant adalah orang yang bertanggung jawab dalam merencanakan dan menjual transportasi dan akomodasi bagi pelanggan. Tugasnya antara lain menentukan tujuan, jenis transportasi, tanggal, biaya, dan akomodasi yang diperlukan saat perjalanan, termasuk menjelaskan, merencanakan, serta mengatur jadwal dan menjual paket wisata.

Dalam Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Republik Indonesia Nomor Pm.85/Hk.501/Mkp/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Jasa Perjalanan Wisata, Bab I Pasal 3, Biro Perjalanan Wisata adalah usaha penyediaan jasa perencanaan perjalanan dan/ atau jasa pelayanan dan penyelenggaraan pariwisata, termasuk penyelenggaraan perjalanan ibadah. Lingkup kerjanya meliputi:

- merencanakan dan menyelenggarakan macam-macam perjalanan wisata;
- merencanakan dan menjual paket wisata;
- menyediakan tenaga pramuwisata, *tour leader*, dan lain-lain;
- menyewakan angkutan wisata, menyediakan atau memberikan fasilitas angkutan borongan, dan lain-lain.

Jabatan kerja dalam biro perjalanan wisata antara lain sebagai berikut.

a. *Product Manager*

Product manager adalah orang yang menghasilkan suatu produk wisata dengan kualitas yang baik, begitu pula dengan strategi bisnis dari produk tersebut, melakukan riset produk wisata, mengatur strategi produk wisata, menangani masalah produk wisata

b. *Sales and Marketing Manager*

Sales and marketing manager adalah orang yang bertanggung jawab untuk meningkatkan penjualan melalui berbagai perencanaan atau strategi penjualan yang telah ditetapkan, melakukan pengawasan pelaksanaan penjualan sampai dengan realisasi target penjualan, menjaga relasi dengan langganan, bekerja sama dengan bagian lainnya agar terjadi sinergi dalam pelayanan kepada pelanggan.

c. *Credit Manager*

Credit manager adalah orang yang bertanggung jawab atas seluruh proses pemberian kredit, penagihan tagihan, termasuk penerapan kebijakan kredit secara konsisten. *Credit manager* juga mengelola dan memastikan bahwa BPW mencapai kinerja yang optimal dan mencapai target kredit yang dipersyaratkan. Istilah *credit manager* kurang dikenal dalam jasa pariwisata. Istilah yang lebih dikenal adalah manajer keuangan sehingga tugasnya lebih luas lagi, yaitu mengatur arus kas perusahaan.

d. *Ticketing Manager*

Ticketing manager adalah orang yang bertanggung jawab untuk mengelola dan memelihara keseluruhan departemen dan semua tanggung jawab yang diberikan, termasuk jadwal proses *ticketing*,

mulai reservasi sampai *issue* tiket. Sebagian BPW, dalam praktiknya ada yang menjadi satu atau menjadi dua bagian terpisah dengan bagian reservasi.

e. *Tour Manager*

Tour manager adalah orang yang mampu membuat, menyediakan, atau menangani permintaan konsumen mengenai perjalanan luar negeri sesuai dengan permintaan konsumen ataupun sesuai dengan paket yang telah tersedia; mampu memberikan saran atau masukan kepada konsumen tentang tujuan wisata, transportasi, akomodasi, restoran, dan aktivitas tour yang menarik bagi konsumen; serta mampu membuat program tur.

Jenis pekerjaan lain di bidang pariwisata masih berkembang karena adanya pengetahuan untuk berwirausaha. Jenis pekerjaan tersebut antara lain wirausaha dalam membuat buku informasi wisata. Pekerjaan lain yang termasuk di bidang ini antara lain menjadi youtuber atau penulis blog tentang pariwisata; fotografer objek-objek wisata, baik bekerja untuk majalah pariwisata atau *freelance,* di mana hasil pemotretan objek wisata memiliki nilai seni tinggi; *event organizer* untuk festival budaya atau karnaval pariwisata; wirausaha catering untuk rombongan wisata; dan sebagainya.

Aktivitas Mandiri 1.4

Dimensi Profil Pelajar Pancasila:

Beriman, Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan Berakhlak Mulia; Mandiri; Bernalar Kritis; Kreatif

Setelah mempelajari subbab ini, kalian tentu sudah memahami lapangan kerja apa saja yang ada di dalam sektor pariwisata. Buatlah tulisan singkat tentang cita-cita kalian setelah lulus dari SMK bidang Pariwisata. Sebagai panduan penulisan, gunakan pertanyaan-pertanyaan berikut ini.

1. Lapangan kerja bidang apa yang kalian minati? Apakah perhotelan, transportasi untuk pariwisata, restoran dan jasa penyedia makanan dan minuman, atau industri oleh-oleh?
2. Apa keterampilan atau kemampuan yang kalian miliki untuk mendukung minat kalian?
3. Apa hobi kalian yang sejalan dengan minat kalian?
4. Apa usaha yang kalian lakukan untuk mendukung cita-cita kalian itu?
5. Adakah hambatan atau kendala untuk mencapai cita-cita tersebut?

Setelah selesai, bacakan hasil tulisan kalian di depan kelas.

Aktivitas Kelompok 1.4

Dimensi Profil Pelajar Pancasila:

Beriman, Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan Berakhlak Mulia; Mandiri; Bernalar Kritis; Kreatif

Buatlah kelompok yang terdiri atas 5 orang siswa. Kunjungilah hotel/penginapan/sejenisnya atau agen/biro perjalanan di daerah kalian. Setiap kelompok mengunjungi hotel atau agen perjalanan yang berbeda. Terlebih dahulu mintalah izin dan sampaikan tentang tugas sekolah yang harus kalian lakukan. Kemudian, wawancarailah bagian HRD atau bagian yang berwenang menjelaskan jabatan kerja di bidang perhotelan atau agen perjalanan. Tanyakan apa saja jabatan kerja yang ada di hotel atau agen perjalanan tersebut beserta tugas-tugasnya. Tulislah hasilnya di buku tugas kalian dengan mengikuti contoh tabel berikut ini. Setelah itu, presentasikan hasilnya di depan kelas.

Tabel 1.5 Jabatan Kerja dan Tanggung Jawab
Hotel/Agen Perjalanan: ....

No.	Jabatan	Tanggung Jawab
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		

RANGKUMAN

1. Wawasan pariwisata adalah cara pandang memahami pariwisata secara utuh terhadap wisatawan dengan motivasi dan tujuan perjalanan wisata serta pelayanan di tempat tujuan.
2. Industri pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait sebagai proses kegiatan ekonomi dengan maksud mencari keuntungan sehingga diharapkan mampu menambah devisa negara dan pendapatan asli daerah.
3. Isu-isu global terkait industri pariwisata yaitu program pengembangan pariwisata digital dan dampak positif dan negatif pengembangan pariwisata.
4. Lapangan kerja di bidang pariwisata meliputi hotel dan akomodasi lain, jasa perjalanan, transportasi untuk pariwisata, restoran dan jasa penyedia makanan dan minuman, industri/ kegiatan lain yang khas.
5. Jabatan kerja di bidang pariwisata meliputi 32 jenis pekerjaan dalam kesepakatan arus bebas tenaga kerja di perhotelan dan agen perjalanan.

REFLEKSI

Selamat, kalian sudah berada di akhir pembelajaran proses bisnis industri pariwisata. Pada kegiatan ini kalian diminta untuk melakukan refleksi pembelajaran dengan menuangkan beberapa poin berikut.

- Mampukah kalian menjelaskan pengertian pariwisata dengan tepat kepada teman-teman di kelas?
- Topik mana yang belum kalian pahami?

- Mampukah kalian menyebutkan komponen-komponen dalam model industri pariwisata? Berikan penjelasan dalam bahasa kalian sendiri.
- Mampukah kalian menyebutkan isu-isu global dalam dunia pariwisata? Isu mana yang sangat menarik perhatian kalian?
- Dari lapangan kerja dan jabatan kerja yang sudah dipaparkan dalam materi, mana yang paling kalian minati?

Lakukan evaluasi terhadap hasil jawaban kalian tersebut. Carilah kekurangan yang masih kalian lakukan. Kemudian, mintalah saran guru atau teman kalian untuk memperbaiki kekurangan kalian tersebut.

PENILAIAN

A. Pilihan Ganda

Jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan cara memberikan tanda silang (X) pada huruf A, B, C, D, atau E pada jawaban yang paling benar!

1. Kata pariwisata berasal dari dua suku kata, yaitu pari dan wisata. Kata pariwisata berasal dari bahasa......
   A. Sansekerta
   B. India
   C. Melayu
   D. Arab
   E. Jawa
2. Seseorang melakukan perjalanan karena adanya motivasi. Istilah perjalanan yang dihubungkan dengan kegiatan pariwisata dalam

Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah.....

A. wisata
B. rekreasi
C. tour
D. jalan-jalan
E. cuci mata

3. Seseorang melakukan perjalanan wisata jauh dari tempat tinggalnya memiliki tujuan yang sangat khas. Tujuan dari orang melakukan perjalanan wisata adalah.....

A. pendidikan
B. mencari kerja
C. liburan
D. menghabiskan uang
E. ingin santai

4. Dalam bahasa Inggris, istilah untuk orang yang melakukan perjalanan adalah.....

A. *traveler*
B. *tourist*
C. *excursionist*
D. *journey*
E. *trip*

5. Orang asing yang melakukan perjalanan wisata ke Indonesia dikenal sebagai turis. Istilah dalam bahasa Indonesia untuk *foreign tourist* adalah.....

A. wisatawan Nusantara
B. wisatawan mancanegara
C. wisatawan singgah
D. wisatawan bisnis
E. wisatawan bule

6. Istilah motivasi seseorang melakukan perjalanan untuk relaksasi, kesehatan, kenyamanan, berpartisipasi dalam kegiatan olahraga, bersantai adalah.....
   A. motivasi keamanan
   B. motivasi aktualisasi diri
   C. motivasi psikologis
   D. motivasi fisik
   E. motivasi budaya
7. Orang melakukan perjalanan didorong oleh motivasi yang beraneka macam. Istilah motivasi seseorang melakukan perjalanan untuk budaya, adat, tradisi, dan kesenian daerah lain adalah.....
   A. motivasi keamanan
   B. motivasi aktualisasi diri
   C. motivasi psikologis
   D. motivasi fisik
   E. motivasi budaya
8. Istilah untuk perjalanan wisata yang dilakukan bersama-sama dengan dipimpin oleh seorang yang bertanggung jawab atas keselamatan dan kebutuhan seluruh anggota, biasanya berkisar paling sedikit 10 orang adalah.....
   A. *individual tour*
   B. *family group tour*
   C. *group tour*
   D. *package tour*
   E. *coach tour*
9. Istilah untuk paket perjalanan ekskursi yang dijual oleh biro perjalanan dengan dipimpin oleh seorang pemandu wisata adalah.....
   A. *individual tour*
   B. *family group tour*
   C. *group tour*
   D. *package tour*
   E. *coach tour*

10. Perjalanan wisata jarak pendek yang ditempuh kurang dari 24 jam untuk mengunjungi satu atau lebih objek wisata disebut.....
    A. ekskursi
    B. *safari tour*
    C. *cruise tour*
    D. *youth tour*
    E. *marine tour*

B. Esai

1. Apa yang dimaksud dengan industri pariwisata?
2. Apa yang dimaksud dengan *comfortable* bagi wisatawan?
3. Apa saja yang termasuk ruang lingkup industri pariwisata menurut UNWTO (sebutkan minimal 3)?
4. Jelaskan dampak positif pengembangan pariwisata ditinjau dari aspek ekonomi!
5. Jelaskan dampak negatif pengembangan pariwisata ditinjau dari aspek sosial budaya!

C. Pernyataan Benar atau Salah

Lingkarilah huruf B apabila pernyataan BENAR dan huruf S apabila pernyataan SALAH!

No.	Benar/Salah	Pernyataan
1	B – S	Tujuan program *Wonderful Startup Academy* adalah menciptakan ekosistem agar Indonesia menjadi destinasi wisata utama mancanegara.
2	B – S	Industri pariwisata dengan hospitaliti tidak memiliki kaitan karena hospitaliti untuk industri perhotelan.
3	B – S	Lulusan SMK yang baru lulus dapat bekerja di perhotelan dan hanya sampai level karyawan biasa.
4	B – S	Usaha kuliner hanya menyediakan jasa penyediaan minuman.
5	B – S	Agen perjalanan adalah badan usaha yang menyelenggarakan usaha perjalanan yang bertindak sebagai perantara di dalam menjual dan atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
REPUBLIK INDONESIA, 2022

Dasar-Dasar Usaha Layanan Pariwisata untuk SMK/MAK Kelas X
Semester 1
Penulis: P.S.E Chairany S dan Prihatin Darsini
ISBN: **978-623-6199-99-2(PDF)**

BAB

2

Kerja Sama yang Efektif dengan Kolega dan Pelanggan

PERTANYAAN PEMANTIK

1. Bagaimana menjalin komunikasi di tempat kerja?
2. Siapa yang dimaksud dengan kolega? Dan siapa yang dimaksud dengan pelanggan?
3. Apa yang harus dilakukan jika ada masalah di tempat kerja?
4. Bagaimana standar kinerja untuk karyawan di kantor?
5. Bagaimana cara bekerja di dalam satu tim?

TUJUAN PEMBELAJARAN

1. Kalian mampu melakukan komunikasi efektif di tempat kerja dengan kolega dan pelanggan dengan ramah.
2. Kalian mampu menerapkan bantuan dengan sopan kepada pelanggan di dalam dan di luar perusahaan.
3. Kalian mampu menerapkan standar kinerja pribadi yang baik di tempat kerja.
4. Kalian mampu melakukan kerja sama yang baik dalam satu tim di tempat kerja.

KATA KUNCI

Komunikasi, Kolega, Pelanggan, Bahasa Tubuh, Standar, Kinerja, *Grooming*, Jenis Pelanggan.

Di dalam dunia kerja, komunikasi yang efektif dengan kolega dan pelanggan merupakan kunci apabila ingin terjalin hubungan kerja yang baik. Perhatikan ilustrasi berikut ini!

Gambar 2.1 Komunikasi kurang efektif

Bagaimana ilustrasi tersebut menurut kalian? Apakah terjadi komunikasi yang efektif? Bagaimana dengan bahasa tubuh kedua orang tersebut? Terlihat kaku atau terjalin keakraban?

Lalu, bagaimana komunikasi kalian dengan orang lain? Untuk menjawab pertanyaan tersebut, berilah tanda centang (√) di depan pertanyaan dalam kuesioner di bawah ini.

KOMUNIKASI
SAYA DENGAN ORANG LAIN
checklist

- ☐ Saya senang mendengar orang lain berbicara.
- ☐ Saya senang membaca tulisan di buku maupun di media sosial.
- ☐ Saya senang menjawab pertanyaan orang yang bertanya kepada saya.
- ☐ Saya mengonfirmasi apakah penjelasan saya bisa diterima dengan baik oleh teman saya.
- ☐ Saya dapat melakukan presentasi di depan kelompok maupun individu.
- ☐ Saya dapat melakukan kerja sama dengan teman kelompok yang dibuat guru.
- ☐ Saya peduli bila ada orang lain membutuhkan bantuan walau tanpa diminta.
- ☐ Saya dapat menghindari konflik dengan teman.
- ☐ Saya dapat memberikan solusi terhadap masalah yang timbul.
- ☐ Saya tidak percaya diri untuk berkomunikasi pertama kali dengan orang yang baru dikenal.

Bagaimana hasilnya? Apakah kalian memberi tanda centang (√) pada semua pertanyaan kuesioner tersebut? Kalau iya, berarti kalian sudah terampil dalam menerapkan komunikasi yang efektif. Akan tetapi, jika belum semua diberi tanda centang (√), silakan pelajari tentang pengetahuan komunikasi, terutama komunikasi yang efektif dengan kolega dan pelanggan.

Amati keluhan seorang pelanggan di dalam media sosial berikut ini.

Pelanggan tersebut membuat keluhan terbuka dalam media sosial mengenai pembatalan tiket perjalanan yang pelanggan lakukan, tetapi belum ditanggapi oleh pihak perusahaan perjalanan tersebut. Seandainya kalian yang menjadi staf perusahaan perjalanan yang dimaksud, bagaimana cara kalian menjawab keluhan di media sosial seperti itu? Diskusikan hal ini dengan teman kalian.

Sebagai pendukung materi diskusi kalian dengan teman, simaklah materi tentang komunikasi berikut ini.

A. Berkomunikasi di Tempat Kerja

1. Pengertian Kolega dan Pelanggan

Komunikasi terjadi di dalam perusahaan, yaitu dengan kolega dan pelanggan. Kalian tentu sudah tidak asing dengan istilah kolega, bukan? Siapa yang dimaksud dengan kolega dan siapa yang dimaksud dengan pelanggan? Diakses dari laman https://kbbi.kemdikbud.go.id/, pengertian kolega adalah teman sejawat.

Dalam dunia kerja, kalian perlu mengetahui dan memahami cara berkomunikasi dengan kolega agar tujuan pekerjaan dapat tercapai. Selain dengan kolega, kalian juga berkomunikasi dengan pelanggan.

Pengertian pelanggan adalah orang yang membeli (menggunakan dan sebagainya) barang secara tetap.

Terdapat pelanggan lain yang tidak membeli produk atau jasa secara langsung. Pelanggan dapat meliputi:

- penduduk sekitar perusahaan;
- organisasi swasta dan pemerintah;

- konsultan perusahaan dan komite organisasi;
- pengunjung yang datang untuk keperluan tertentu;
- orang yang bekerja di media untuk suatu keperluan promosi;
- anggota organisasi terkait bidang wisata, seperti anggota organisasi industri pariwisata antara lain ASITA, PHRI, HPI, dan lain-lain.

Sebagai orang yang akan bekerja di bidang pariwisata, maka kalian harus mengetahui bahwa produk perusahaan di bidang pariwisata berfokus pada jasa atau layanan. Ketika kalian melakukan komunikasi, baik dengan kolega maupun dengan pelanggan, kalian harus mengetahui jenis-jenis komunikasi antara kolega dan pelanggan.

2. Jenis-jenis Komunikasi

Dalam eJournal Ilmu Komunikasi Volume 2 Nomor 2, 2014: 78-88, terdapat artikel tentang pernyataan Harold Laswell (1948), seorang pakar komunikasi, yang menjelaskan bahwa unsur-unsur komunikasi meliputi komunikator, pesan, media, penerima/komunikan, dan efek. Saat kalian sedang berbicara dengan teman dan teman kalian dapat memahami pesan yang disampaikan, saat itulah terjadi komunikasi. Menurut Hanne Keiling (2022) yang menulis artikel *"4 Types of Communication and How to Improve Them"* terdapat empat jenis komunikasi yaitu sebagai berikut.

a. Komunikasi verbal adalah jenis komunikasi yang dilakukan menggunakan bahasa lisan saat berbicara dengan orang lain.

b. Komunikasi nonverbal adalah jenis komunikasi yang dilakukan menggunakan isyarat anggota badan berupa gerakan dan ekspresi wajah untuk menyampaikan pesan kepada orang lain

c. Komunikasi tertulis adalah jenis komunikasi yang dilakukan dengan bahasa secara tertulis untuk menyampaikan pesan. Contoh bahasa tulisan dapat kalian lihat di brosur-brosur, email, buku, majalah, dan sebagainya.

d. Komunikasi visual adalah jenis komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan foto, gambar, ilustrasi, atau grafik untuk menyampaikan pesan.

3. Bahasa Tubuh yang Sopan

Bahasa tubuh biasa digunakan dalam industri pariwisata untuk kegiatan menyambut tamu, seperti bersalaman, saat berdiri tegak, belum memahami pesan, atau melambaikan tangan. Dengan memahami bahasa tubuh, kalian dapat diterima dengan baik dan dianggap sopan oleh lawan bicara.

Seperti apa bahasa tubuh yang sopan? Bahasa tubuh yang sopan adalah bahasa yang menimbulkan kesan baik bagi kolega dan pelanggan di kantor.

Adapun penggunaan bahasa tubuh yang sopan saat kalian berada dalam situasi sebagai berikut.

a. Bahasa Tubuh Menyambut tamu

Gambar 2.2 Menyambut tamu dengan ramah

Saat kalian menyambut tamu, lakukan dengan cara yang ramah. Aturlah posisi tangan dengan tangan kiri di samping dengan wajar dan tangan kanan mengajak bersalaman atau merapatkan kedua tangan di depan dada seolah-olah hati kita siap untuk melayani keinginan tamu tersebut.

Kemudian, tawarkan bantuan dengan sopan kepada pelanggan tersebut. Selain menyambut tamu dengan ramah, kepada kolega pun kita harus bersikap sopan.

b. Bahasa Tubuh Bersalaman

Bersalaman di setiap negara memiliki tata cara yang berbeda. Bersalaman dengan menggunakan tangan kiri dapat dilakukan, tetapi hal tersebut tidak dapat dilakukan untuk budaya Indonesia. Biasanya di Indonesia bersalaman menggunakan tangan kanan atau kedua belah tangan.

Jabat tangan sering diikuti dengan menggerakkan tangan kurang dari 5 detik sebagai bentuk penyambutan atau keakraban.

Gambar 2.3 Cara bersalaman yang benar

c. Bahasa Tubuh saat Berbicara

Gambar 2.4 Cara berdiri yang baik

Ketika kalian berbicara dengan kolega atau pelanggan, berdirilah dengan sikap badan tegak. Badan jangan condong ke depan atau ke belakang. Kedua tangan rileks, mimik wajah menunjukkan keramahan, dan mata fokus kepada orang yang diajak bicara.

d. Bahasa Tubuh Belum Memahami Pesan

Pernahkah kalian berada dalam situasi canggung karena belum memahami suatu pesan yang disampaikan oleh lawan bicara? Jika pernah, kalian dapat mengatur bahasa tubuh dengan mengatupkan kedua tangan sambil menghaturkan permohonan maaf. Berikan senyum dengan tatapan yang ramah. Biasanya lawan bicara akan bersedia mengulang pesan yang disampaikan.

Mengatupkan kedua tangan seperti ini juga dilakukan sebagai pengganti bersalaman tangan.

Gambar 2.5 Sikap tangan pengganti bersalaman

e. Melambaikan Tangan

Setelah percakapan selesai, berikan salam dalam bentuk ucapan terima kasih dan akhiri dengan melambaikan tangan.

Salam perpisahan sampai kendaraan yang membawa tamu berlalu dari pandangan mata.

Gambar 2.6 Cara melambaikan tangan

4. Bahasa Tubuh yang Kurang Sopan

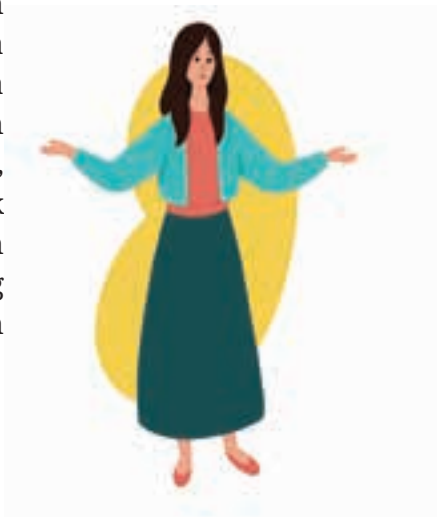
Saat kalian melakukan komunikasi, hindari beberapa bahasa tubuh agar tidak menimbulkan salah pengertian lawan bicara sehingga kalian dianggap kurang sopan.

Beberapa bahasa tubuh yang tidak boleh dilakukan kepada kolega dan pelanggan, antara lain merentangkan kedua lengan, menyilangkan tangan, menyilangkan kaki, berdiri berkacak pinggang, posisi tangan

diarahkan ke lawan bicara, dan mengantuk saat berbicara dengan orang lain.

Adapun arti dari bahasa tubuh yang dianggap tidak sopan adalah sebagai berikut.

a. Merentangkan Kedua Tangan

Ketika berbicara dengan kolega dan pelanggan, hindari merentangkan kedua tangan seolah-olah menyerah. Mengapa demikian? Ketika kalian merentangkan kedua tangan di depan lawan bicara, kalian dianggap seolah-olah kalian tidak paham akan isi pembicaraan. Kalian akan dianggap sebagai orang yang pesimis dan tidak mampu memberikan solusi terhadap masalah.

Gambar 2.7 Bahasa tubuh pesimis

b. Menyilangkan Tangan

Menyilangkan tangan di depan lawan bicara sering kali dilakukan seseorang ketika pembicaraan berlangsung lama dan serius. Bahasa tubuh seperti ini sebenarnya memilik makna yang kurang sopan.

Pakar bahasa tubuh, Barbara dan Alle Pease (2004), yang menulis buku berjudul *The Definitive Book of Body Language* menjelaskan bahwa menyilangkan tangan pertanda seseorang merasa tidak aman, cemas, defensif, atau keras kepala. Oleh karena itu, bahasa tubuh seperti ini harus dihindari, terutama saat berhadapan dengan pelanggan.

Gambar 2.8 Bahasa tubuh cemas

c. Menyilangkan Kaki

Gambar 2.9 Menyilangkan kaki menunjukkan bahasa tubuh tidak percaya diri

Saat kalian duduk, usahakan posisi kaki tidak disilang. Sebab, posisi duduk dengan menyilangkan kaki memberi kesan terlalu santai. Kaki yang disilangkan mencerminkan sikap tidak percaya diri dan tidak terlalu membuka pembicaraan dengan orang asing.

Janine Driver (2012) dalam buku *You Can Lie to Me* menulis bahwa menyilangkan kaki saat duduk dengan paha di atas lutut memiliki arti percaya diri dan mendominasi. Kolega yang baru pertama kali kenal dengan kalian tentu tidak suka melihat bahasa tubuh seperti ini karena kolega akan menganggap kalian tidak sopan.

d. Berdiri Berkacak Pinggang

Gambar 2.10 Berkacak pinggang menunjukkanBahasa tubuh sombong

Berdiri berkacak pinggang saat berbicara di depan lawan bicara memiliki arti sombong, mengancam, dan marah. Apalagi jika dilakukan tanpa senyuman dan mata melotot. Lawan bicara akan menilai kalian tidak sopan.

e. Posisi Tangan Diarahkan ke Lawan Bicara

Ketika kalian sedang melakukan komunikasi, hindari mengarahkan tangan di atas kepala orang lain saat menjelaskan sesuatu. Kepala adalah kehormatan bagi seseorang. Mengarahkan tangan ke bagian atas kepala dianggap tidak sopan.

Gambar 2.11 Mengarahkan tangan di atas kepala menunjukkan tidak menghormati orang lain

f. Mengantuk di Meja Kerja

Gambar 2.12 Mengantuk membuat kolega atau pelanggan merasa tidak dihargai

Mengantuk di saat berkomunikasi dengan kolega dan pelanggan tidak diperbolehkan karena akan membuat pelanggan dan kolega merasa tidak dihargai. Apabila kantuk sulit dihindari, sampaikan permintaan maaf untuk keluar ruangan sebentar untuk menghirup udara segar.

Semua bahasa tubuh tersebut dapat kalian praktikkan bersama dengan teman di kelas dan bersama-sama dengan teman saling mengevaluasi bahasa tubuh masing-masing.

5. Tips Berkomunikasi yang Efektif

Berkomunikasi menjadi efektif apabila isi pesan dipahami dan direspons dengan baik oleh komunikan. Berikut ini tips untuk berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan.

a. Bersikap Sabar

Sikap sabar ditunjukkan kepada pelanggan jika pelanggan bingung, memiliki keluhan, dan tidak puas terhadap suatu pelayanan. Kalian harus bersabar untuk memahami permasalahannya, menerima keluhanannya untuk kemudian menawarkan solusi. Dalam kondisi seperti itu, kalian harus bersabar mendengarkan keluhan dan mencari solusi terbaik.

b. Memberikan Informasi yang Akurat

Industri pariwisata menjual jasa dengan pelayanan prima. Salah satunya dengan memberikan informasi yang akurat kepada kolega dan pelanggan. Berikan informasi yang jelas, tepat, proporsional, dan tidak bertele-tele.

c. Melakukan Pendekatan Proaktif

Pelanggan akan senang saat kalian melakukan pendekatan proaktif. Apakah pendekatan proaktif tersebut? Pendekatan proaktif adalah seorang karyawan berinisiatif bertindak menyelesaikan masalah secara tuntas dan cepat.

d. Hindari Menyela Keluhan Pelanggan

Saat pelanggan mengeluh atau memberi tahu peristiwa yang menyebabkan kekecewaan mereka, jangan menyela atau memotong pembicaraan. Hal itu akan membuat mereka semakin kesal dan merasa tidak dihargai.

e. Mengetahui Produk dengan Baik

Manajemen harus memastikan semua karyawan memahami produk atau layanan yang ditawarkan dengan baik sehingga permintaan pelanggan dapat dipenuhi dengan baik. Tidak ada alasan bagi karyawan

untuk tidak menyadari atau tidak memahami produk atau layanan yang ditawarkan oleh perusahaannya.

f. Mendengarkan secara Cermat dan Mengucapkan Terima Kasih

Ingatlah bahwa bahasa tubuh dapat berbicara lebih keras daripada kata-kata. Saat pelanggan berkomunikasi dengan kalian, berikan perhatian penuh agar pelanggan tidak merasa diabaikan. Pastikan kalian mendengarkan secara cermat, memastikan bahwa pelanggan tidak perlu mengulanginya lagi. Berikan kalimat positif sebagai respons kalian memahami pesan pelanggan.

g. Menyampaikan Pesan dengan Kalimat yang mudah Dipahami

Dalam melayani pelanggan, gunakan bahasa formal dan sederhana sehingga mudah dipahami. Namun, kalian boleh menggunakan analogi apabila pelanggan kesulitan memahami pesan.

h. Melayani dengan Konsisten dan Berkualitas

Melayani pelanggan memang melelahkan apalagi saat menjelang jam kerja selesai. Pelanggan yang dilayani bisa berjumlah banyak sehingga pelayanan diberikan mungkin menjadi kendur untuk keluhan dan pertanyaan. Ingatlah bahwa pelanggan mungkin adalah orang kelima puluh yang kalian tangani pada hari itu, tetapi kalian adalah perwakilan layanan PERTAMA-nya. Pelanggan merasa senang bila karyawan melakukan lebih dari yang diharapkan.

Aktivitas Mandiri 2.1

Dimensi Profil Pelajar Pancasila:

Beriman, Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan Berakhlak Mulia; Berkebinekaan Global; Mandiri; Bergotong Royong; Bernalar Kritis; Kreatif

Simaklah kasus berikut ini!

Ketika sedang jam istirahat, kalian berada di ruangan sendiri. Pada saat kalian menerima telepon masuk, pada saat yang sama, datang seorang pelanggan/tamu dengan wajah yang masam dan tidak bersahabat. Tanpa mengucap salam dan menyapa, pelanggan/tamu tersebut mengambil tempat duduk dan langsung duduk di depan kalian.

1. Berdasarkan situasi yang digambarkan, apa yang harus kalian lakukan ketika menghadapi situasi seperti di atas?
2. Buatlah percakapan sederhana tentang cara kalian bisa melayani tamu dengan kondisi seperti ilustrasi tersebut di atas, sehingga kebutuhan atau keinginan pelanggan dapat teratasi dengan baik.

Aktivitas Kelompok 2.1

Dimensi Profil Pelajar Pancasila:

Berkebinekaan Global; Bergotong Royong; Bernalar Kritis; Kreatif

Buatlah kelompok yang terdiri atas 4—5 orang. Tiap-tiap anggota kelompok diminta untuk membawa satu gambar atau foto berupa gambar objek wisata, gambar festival, foto tokoh terkenal atau *public*

figure. Presentasikan tentang gambar atau foto yang kalian bawa di depan anggota kelompok dengan bahasa semenarik mungkin. Lakukan secara bergantian. Ketika salah satu anggota kelompok melakukan presentasi, anggota kelompok lainnya memberikan komentar atau penilaian.Tulislah hasil penilaian kalian di buku tugas dengan mengikuti format tabel berikut ini!

Tabel 2.2 Penilaian Hasil Presentasi

No.	Nama Siswa	Bahasa	Gerakan Tubuh	Informasi Efektif	Pesan dapat Diterima dengan Baik	
					Ya	Tidak
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						

B. Menerapkan Bantuan untuk Pelanggan

Apakah kalian sudah mengetahui perbedaan kebutuhan dengan keinginan pelanggan? Jika belum, simaklah penjelasan di bawah ini.

Kebutuhan adalah suatu kenyataan dari pelanggan terhadap sesuatu yang harus dipenuhi. Wisatawan memiliki beberapa kebutuhan. Di antaranya, transportasi, tempat beristirahat (akomodasi), tempat makan dan minum, tempat membeli cendera mata, tempat menukar uang, tempat hiburan seperti berwisata, tempat merawat kesehatan, dan sebagainya. Sementara itu, keinginan adalah selera pelanggan terhadap sesuatu yang dapat memberikan kepuasan sesuai harapannya. Kebutuhan dari setiap pelanggan sama, namun keinginan pelanggan berbeda-beda sesuai selera.

Hal ini dapat terjadi pada diri kalian. Setelah melaksanakan serangkaian proses belajar, kalian membutuhkan hiburan, misalnya berwisata. Akan tetapi, keinginan kalian bisa berbeda-beda. Ada yang ingin wisata kuliner, wisata bahari, wisata minat khusus, seperti mendaki gunung, dan sebagainya.

Dalam dunia kerja, kalian akan berinteraksi untuk melayani orang lain, yaitu dengan kolega dan pelanggan. Ketika melayani di dalam suatu organisasi, kolega kita anggap juga sebagai pelanggan.

1. Jenis-jenis Pelanggan

Seorang pakar bernama Tennant (2001) berpendapat bahwa pelanggan terbagi menjadi dua jenis berikut.

a. Pelanggan Internal

Pelanggan internal adalah karyawan dalam suatu perusahaan atau pemasok *(supplier)* yang berkontribusi terhadap layanan yang diberikan kepada pelanggan eksternal.

Pelanggan internal antara lain:

- kolega atau rekan kerja,
- manajemen dan pengawas,
- tim staf.

b. Pelanggan Eskternal

Pelanggan eksternal adalah konsumen atau pengunjung. Mereka biasanya membeli produk dan layanan serta berharap dilayani dengan baik. Jenis pelanggan eksternal yang berbeda-beda akan memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda dengan harapan dapat dipenuhi oleh pihak perusahaan.

Pelanggan eskternal dapat diklasifikasikan menjadi:

- individu,
- kelompok,
- kelompok umur yang berbeda,
- kelompok budaya yang berbeda,
- keluarga,

- orang dengan kebutuhan khusus, contohnya pengguna kursi roda, penyandang disabilitas sensorik, dan sebagainya.

2. Menghadapi Pelanggan

Ada beberapa tipe pelanggan yang harus kalian ketahui dan cara menghadapi tipe pelanggan tersebut.

a. Tipe Pelanggan Agresif

Tipe pelanggan agresif biasanya menunjukkan sikap marah jika ada hal yang tidak sesuai dengan keinginannya atau jika mereka berada dalam situasi yang tidak nyaman.

Menghadapi tipe pelanggan dengan tipe agresif, karyawan harus merespons dengan tenang, namun tegas. Kalian harus dapat mengendalikan dan segera memberikan bantuan sesuai keinginan pelanggan tersebut. Jika pelanggan lainnya melihat kalian memegang kendali dan menjaga kepentingan semua pelanggan, mereka akan lebih cenderung mendukung kalian.

Gambar 2.13 Tipe pelanggan agresif

Dalam situasi dan kondisi yang kurang kondusif, perilaku pelanggan tipe ini berubah dari agresif menjadi sangat agresif sehingga membuat situasi sangat tidak menyenangkan dan berpotensi tidak aman bagi orang lain. Setelah ada beberapa kejadian yang tidak menyenangkan, manajemen perlu memberikan peringatan dini kepada pelanggan yang memiliki perilaku agresif tersebut dan mengutamakan kepentingan serta keamanan orang banyak.

b. Tipe Pelanggan dengan Keluhan

Gambar 2.14 Tipe pelanggan dengan keluhan

Dalam suatu waktu kalian merasa telah melayani pelanggan dengan sungguh-sungguh. Akan tetapi, kadang-kadang terjadi hal-hal yang tidak disukai pelanggan. Beberapa pelanggan kurang mampu menangani situasi yang tidak terduga daripada yang lain dan mereka mungkin mengubah situasi kekhawatiran mereka menjadi keluhan. Sebagian orang yang dapat menangani keluhan dapat bertindak dengan benar dan menggunakan keterampilan dan teknik untuk menangani keluhan yang tepat sehingga pelanggan dapat dipuaskan.

Survei menunjukkan bahwa pelanggan yang telah ditangani dengan baik setelah terjadi sesuatu yang menimbulkan keluhan, dapat menjadi pelanggan yang paling setia. Jangan menerima keluhan secara pribadi. Mudah-mudahan pelanggan mengeluhkan suatu situasi yang tidak menyenangkan dirinya daripada tentang pribadi kalian. Namun, kalian mewakili manajemen yang pada saat keluhan terjadi menimbulkan ketidakpuasan pelanggan. Oleh karena itu, kalian harus mengambil tanggung jawab untuk menyelesaikan masalah.

c. Pelanggan Khawatir

Gambar 2.15 Tipe pelanggan khawatir

Pelanggan yang tertekan atau khawatir disebabkan oleh informasi yang mereka terima kurang lengkap sehingga mereka bertanya-tanya kebenaran informasi tersebut. Pelanggan tertekan atau khawatir juga disebabkan oleh kurangnya memahami suatu informasi. Berurusan dengan pelanggan yang tertekan atau khawatir membutuhkan ketenangan. Pendekatan dengan kesabaran, empati, dan pertanyaan lembut untuk mencari tahu apa yang menjadi penyebab kesusahan atau kekhawatiran dapat menyelesaikan masalahnya dengan baik.

3. Pelayanan Prima

Sebagai generasi muda yang nantinya akan menjadi sumber daya manusia di bidang pariwisata, kalian harus mengetahui *excellent service* atau pelayanan prima. Pelayanan prima diterapkan kepada kolega dan pelanggan yang berada di lingkungan kerja. Pelayanan prima merupakan strategi agar setiap karyawan dapat memberikan layanan terbaik bagi kolega dan pelanggannya.

Prinsip-prinsip pelayanan prima dalam usaha layanan pariwisata terdiri atas 3A sebagai berikut.

a. *Attitude*

Kolega dan pelanggan yang datang akan merasa puas jika karyawan menampilkan sikap sopan dalam melayani, bertutur bahasa yang ramah, siap membantu, dan selalu menghargai perbedaan.

b. *Attention*

Kolega dan pelanggan yang datang akan merasa puas apabila karyawan menaruh perhatian terhadap permintaan mereka. Walaupun permintaan tersebut bukan sesuatu yang mendesak, karyawan mampu memberikan perhatian dengan baik.

c. *Action*

Kolega dan pelanggan yang datang akan merasa puas apabila karyawan mampu melakukan tindak lanjut atas kebutuhan mereka dan mampu mewujudkan harapan mereka.

Kalian sebagai peserta didik bidang Usaha Layanan Pariwisata dapat mempraktikkan pelayanan prima tersebut di lingkungan rumah dan sekolah. Biasakan mengucapkan salam kepada orang yang lebih tua dan teman di sekolah. Tanamkan simpati dan empati apa yang sedang dialami oleh teman-teman. Berikan bantuan sesuai kemampuan yang dapat kalian berikan. Selalu mengucap syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena menjadi generasi yang unggul.

C. Karakter Kinerja Positif

Sebelum kalian memulai pelajaran, jawablah kuesioner dengan memberi nomor urut prioritas dari 1—10 di depan pernyataan di bawah ini.

Tabel 2.3 Kuesioner Penilaian Diriku

PENILAIAN DIRIKU CHECKLIST	
	Jujur
	Toleransi
	Disiplin
	Kreatif
	Mandiri
	Demokratis
	Rasa Ingin Tahu
	Menghargai Prestasi
	Komunikatif
	Tanggung Jawab

Karakter manakah yang kalian beri nomor urut 1—5 dan mana yang kalian beri nomor urut 6—10? Kalian pasti memiliki alasan masing-masing mengapa pernyataan tersebut menjadi urutan penilaian diri teratas kalian, bukan? Apakah alasan kalian karena karakter tersebut memang menjadi kualitas diri kalian selama ini atau kalian menempatkan pernyataan karakter tersebut di urutan bawah karena kalian merasa belum dapat sepenuhnya memiliki karakter tersebut?

Amatilah foto di bawah ini. Buatlah catatan kesan pertama yang kalian dapat dari seorang pramugari tersebut. Bagaimana penampilannya? Bagaimana mimik wajahnya? Bagaimana cara berpakaiannya? Jika kalian dekat dengan pramugari tersebut, apakah

dia akan tersenyum juga untuk kalian seperti di foto ini? Apakah senyuman timbul secara refleks atau dapat dilatih? Jika ada orang lain tersenyum untuk kalian, apakah kalian membalas senyuman tersebut ataukah menjadi heran?

Kalian dapat memiliki standar kinerja pribadi dengan mengikuti peraturan sekolah. Untuk selengkapnya, simaklah materi pembelajaran di bawah ini.

Gambar 2.16 Pramugari yang ramah

1. Pengertian Kinerja

Kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan *(standard)* suatu pekerjaan. Hasil pekerjaan dalam pelayanan jasa dapat dirasakan oleh pelanggan dengan perasaan puas dan tidak puas.

Standar kinerja menurut Richad I. Henderson (1948) adalah *"a set of performance standars describes the result that should exist upon the satisfactory completion of a job."* Maksud dari kalimat tersebut adalah satu perangkat standar kinerja dari perusahaan dikerjakan dengan hasil yang memuaskan. Standar kinerja yang sudah kalian kerjakan harus dapat ditampilkan dalam citra diri kalian di tempat kerja.

Pakar lain, yaitu William B. Werther, Jr. dan Keith Davis (1993) mendefinisikan standar kinerja sebagai *"performance evaluation requires performance standards, which are the benchmarks, against which performance is measured."* Maksud dari kalimat tersebut, ketika kalian melakukan pekerjaan, harus ada tolok ukur untuk mengukur kinerja yang sudah dilakukan. Itulah yang disebut sebagai standar kinerja.

Siapa yang membuat standar kinerja? Apabila kalian sebagai siswa, pembuat standar kinerja adalah manajemen sekolah. Apabila kalian sudah bekerja, pembuat standar kinerja adalah perusahaan tempat kalian bekerja.

2. Cara Mencapai Standar Kinerja

Bagaimana kalian dapat mencapai standar kinerja dengan hasil pekerjaan yang dapat membuat pelanggan senang? Berikut ini penjelasan dari seorang presiden keuangan yang bernama Sara Nichols yang menyebutkan bahwa seseorang dapat memenuhi standar di tempat kerja dengan sepuluh cara. Hal ini selaras dengan nilai-nilai yang dikembangkan sebagai Profil Pelajar Pancasila berikut.

a. Mengelola Harapan

Ketika atasan memberikan tanggung jawab, kalian harus dapat mengelola harapan yang diberikan oleh atasan tersebut dengan efektif sesuai batas waktu kerja yang diberikan.

b. Berkomunikasi

Sangat penting untuk berkomunikasi, baik lisan maupun tulisan, untuk urusan pekerjaan, baik kepada kolega maupun pelanggan. Hindari hal-hal yang membuat salah paham dalam komunikasi. Contohnya, saat menjelaskan informasi terkait paket wisata, selain memberikan penjelasan secara lisan, berikan juga brosur-brosur yang akan membuat informasi lebih jelas dan menarik.

c. Mengajukan Pertanyaan

Saat menerima tugas baru, ajukan pertanyaan-pertanyaan terkait persyaratan ataupun strategi untuk penugasan tersebut. Mengajukan pertanyaan akan menjawab informasi yang mungkin tidak ada dalam catatan rapat, bahkan akan menambah wawasan bagi penanya dan orang yang menjawab.

d. Menampilkan Sikap Positif

Sikap positif merupakan hal ‘wajib’ untuk membangun tim sukses dan penting untuk tetap optimis dan menjadi motivasi dalam situasi yang paling sulit.

e. Berkolaborasi

Menghargai orang dan menjadi pendengar yang baik dan mampu bekerja dalam sebuah tim untuk mencapai tujuan bersama.

f. Memotivasi Diri Sendiri

Memotivasi diri sendiri *(self starter)* adalah mampu untuk membangun semangat kerja yang positif serta tidak mudah mengeluh dan menyukai sebuah tantangan.

g. Berekayasa dan Berteknologi

Seorang profesional pada era ini harus ditunjukkan dengan kemampuannya dalam memahami teknologi dengan baik dan kekinian. Tidak dapat dihindari bahwa teknologi terus berkembang sehingga setiap karyawan harus profesional. Selalu update terhadap versi terbaru dari perangkat lunak atau perubahan peraturan sangatlah penting. Hal ini sesuai dengan pendapat Nichols yang mengatakan bahwa kebanyakan pimpinan perusahaan mengharapkan karyawan mereka untuk menjaga keterampilan profesional mereka untuk tetap up-to-date dalam hal teknologi.

h. Fleksibel

Dalam dunia kerja, kalian akan berhadapan dengan perubahan-perubahan, baik perubahan teknologi, perubahan tim, perubahan tujuan, maupun perubahan persyaratan proyek atau tugas dan tanggung jawab pekerjaan. Mungkin perubahan tersebut dapat menjadi tantangan, namun kalian harus dapat memiliki sikap fleksibel dan beradaptasi dengan perubahan sehingga menjadi keterampilan yang penting. Ketika perubahan terjadi di tempat kerja, kalian harus selalu bersikap positif.

i. Teliti terhadap Pekerjaan

Karyawan yang memiliki ketelitian dalam bekerja akan mengurangi kekhawatiran terhadap risiko kesalahan. Hal ini sangat disukai oleh atasan dan berakibat akan mendapatkan kepercayaan dan kesempatan yang lebih besar dari atasan.

j. Karakteristik yang Kuat

Karakter positif yang kuat yang dimiliki oleh seorang profesional akan menjadi identitas diri yang membedakan dirinya dengan orang lain.

Gambar 2.17 Siswa bertanya tentang kinerja

Menurut Aris Miyati Nasution dan Wa Ode Sifatu, seseorang yang bekerja dalam industri pariwisata harus memiliki perilaku dan sikap:

- ramah-tamah (*hospitality*),
- kreatif (*creativity*),
- kerja sama dalam tim *(team work),*
- produktif *(productivity),*
- disiplin (discipline),
- daya tarik dan keunggulan *(affective),*
- daya tarik roman lahiriah *(appearance),*
- peduli *(care),*
- andil *(share),*
- adil *(fair).*

3. Standar Penampilan Pribadi

Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia,* kata kinerja berarti sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan. Apabila dikaitkan dengan peralatan, kata kinerja berarti kemampuan kerja. Untuk penggunaan kata yang lebih luas, sinonim kata kinerja adalah penampilan.

Oleh karena itu, pembahasan dalam materi ini selanjutnya adalah tentang standar penampilan pribadi. Tidak dipungkiri bahwa pelanggan akan menilai penampilan diri seseorang yang bekerja dalam bidang pelayanan jasa. Pelanggan akan senang bila berhadapan dengan orang yang berpenampilan menarik perhatiannya.

Bagaimana berpenampilan menarik itu? Mulailah percakapan dengan ramah, berikan senyum terbaik, tanyakan apa yang menjadi kebutuhannya, dan berikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dimengerti. Selain itu, gunakan pakaian yang cocok dan pantas. Apabila perusahaan mewajibkan karyawan menggunakan seragam, taati peraturan tersebut. Apabila perusahaan tidak mewajibkan menggunakan seragam, gunakan pakaian yang pantas dan sopan. Sesuaikan dengan tempat kerja kalian. Misalnya, seorang pemandu wisata disarankan untuk tidak menggunakan kaos singlet tanpa lengan dan celana pendek selama bertugas memandu wisatawan.

Apabila seseorang sudah kompeten dalam teori kinerja, tetapi tidak dapat menampilkan diri dengan menarik, maka kesan pelanggan juga kurang bagus.

Penampilan diri *(grooming)* merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Setiap orang tentu saja ingin selalu tampil serasi dan menarik agar disukai oleh orang lain. Penampilan menarik mencerminkan kepribadian seseorang. Orang yang berpenampilan menarik akan dinilai sebagai orang yang berkepribadian baik. Sebaliknya, orang yang kurang memperhatikan penampilannya dinilai sebagai orang yang berkepribadian kurang menarik.

Penampilan yang menarik akan memberikan kesan yang positif bagi orang lain. Oleh karena itu, penampilan diri perlu diperhatikan agar sedapat mungkin selaras dengan nilai-nilai keindahan dan tata krama yang berlaku dalam kehidupan masyarakat.

Pengertian penampilan diri *(grooming)* yaitu sebagai berikut.

a. Kata *groom* menurut Kamus Bahasa Inggris-Indonesia, artinya mengurus, merawat, rapi, atau pelihara. Secara harfiah, *grooming* berarti penampilan diri.

b. *Grooming* dalam penampilan prima adalah penampilan diri tenaga pelayanan pada waktu bekerja, memberikan pelayanan kepada kolega dan pelanggan.

c. Penampilan diri *(grooming)* sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, apalagi bagi orang yang bekerja sebagai tenaga pelayanan, seperti pegawai negeri, pelayan toko, tenaga penjualan, kalangan eksekutif bisnis, dan lain-lain. Mereka tentu saja perlu berpenampilan serasi dan menarik.

d. *Well groomed* merupakan istilah bahasa Inggris yang digunakan untuk menggambarkan orang berbusana resmi dengan baik dan menarik. Busana yang baik dan resmi itu berarti penampilan yang rapi, sopan, luwes, serasi, dan menarik *(personal appearance)* sesuai dengan etika dan tata krama pergaulan.

Cara merawat diri agar memiliki penampilan diri *(grooming)* di tempat kerja yang dapat menarik kolega dan pelanggan adalah sebagai berikut.

1) Tips Perawatan untuk Pria

Gambar 2.18 Penampilan karyawan pria

Sumber: Sebastian Hermann on Unsplash, 2019

a) Rambut

Wajah pria lebih banyak rambut atau bulu dibandingkan wanita. Dengan demikian, pria harus lebih sering memangkas rambut agar tetap rapi, termasuk janggut atau kumis serta rambut telinga dan bulu hidung.

b) Penataan Rambut

Zaman sekarang sudah banyak produk-produk untuk menata rambut yang cocok bagi pria. Pilihlah produk penataan rambut yang menjaga rambut tetap rapi dengan tampilan alami daripada gel atau krim rambut yang menciptakan tampilan berminyak.

c) Pilihan Pakaian

Pemilihan pakaian harus disesuaikan dengan lingkungan kerja dan peraturan yang berlaku, terutama jika sudah ditentukan menggunakan seragam. Jagalah kebersihan dan kerapian pakaian dengan mencuci dan menyeterika sehingga saat dikenakan akan menambah rasa percaya diri. Hindari penggunaan pakaian yang bau dan kusut.

d) Aroma

Walaupun di pasaran begitu banyak deodoran, pilihlah deodoran yang beraroma segar dan kering saat dipakai. Hindari aroma kuat apalagi membuat orang di sekeliling kita menjadi pusing ketika mencium aroma tersebut.

e) Napas

Jika kalian memiliki masalah bau mulut, bersihkan mulut kalian minimal dua kali sehari di waktu pagi dan malam hari. Gunakan pasta gigi dan obat kumur yang sesuai. Hindari mengonsumsi makanan dengan bau menyengat, seperti petai dan jengkol, terutama jika sedang memiliki janji dengan pelanggan.

2) Tips Perawatan untuk Wanita

a) Rambut

Wanita zaman sekarang dapat memilih beraneka model rambut. Akan tetapi, ingatlah bahwa kalian berada di lingkungan kerja yang melarang rambut dicat warna-warni atau dipotong dengan model yang aneh. Jika kalian memiliki rambut panjang, ikatlah atau setidaknya pastikan rambut kalian rapi dan tidak berantakan.

b) Riasan

Riasan wajah disesuaikan dengan tema acara yang akan dikunjungi. Saat bekerja, hindari berdandan secara berlebihan, seperti

Gambar 2.19
Penampilan pramugari

penggunaan *blush on* yang merah menyala, lipstik berwarna terang, atau lensa kontak aneka warna. Ketika tujuan kalian adalah agar terlihat profesional, gunakan warna-warna segar dan alami dan jaga agar tetap sederhana dan ringan.

c) Pakaian

Sebaiknya kalian memilih setelan jas, rok, atau gaun cantik. Ingatlah untuk tetap berpenampilan profesional. Jauhi potongan leher rendah, rok mini, dan penampilan terlalu terbuka yang memberi kesan kurang baik. Hindari aksesori atau gunakan sesederhana mungkin. Kenakan sepatu yang terlihat bagus dan nyaman dipakai ketika melangkah. Jangan lupa alas kaki yang tepat.

d) Aroma

Gunakan deodoran agar tetap segar dan kering. Hindari parfum yang beraroma terlalu kuat. Pilihlah aroma yang ringan dan lembut.

e) Napas

Jika kalian memiliki masalah bau mulut, bersihkan mulut kalian minimal dua kali sehari di waktu pagi dan malam hari. Gunakan pasta gigi dan obat kumur yang sesuai. Hindari mengonsumsi makanan dengan bau menyengat, seperti petai dan jengkol, terutama jika sedang memiliki janji dengan pelanggan.

Gambar 2.20
Penampilan siswa yang percaya diri

Untuk menambah wawasan kalian tentang *CorporatGrooming | Dress-Up & Etiquette*, pindailah kode batang di samping kanan atau kunjungi tautan di bawahnya!

https://youtu.be/hzm5OIOrwNs

Aktivitas Mandiri 2.2

Dimensi Profil Pelajar Pancasila:
Beriman, Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan Berakhlak Mulia; Mandiri; Kreatif

Ceritaka bagaimana cara kalian sehari-hari dalam mempertahankan standar kinerja kalian sebagai anak sekolah dan penampilan diri kalian sebagai seorang siswa!
Kerjakan tugas dalam buku dan lampirkan foto diri kalian seluruh badan dengan baju seragam yang rapi, menggunakan sepatu, rambut disisir rapi, dan berdandan yang sesuai sebagai siswa-siswi SMK.

Aktivitas Kelompok 2.2

Dimensi Profil Pelajar Pancasila:
Beriman, Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan Berakhlak Mulia; Berkebinekaan Global; Bergotong Royong; Bernalar Kritis

Buatlah kelompok yang terdiri atas 4 orang siswa. Kemudian, lakukan permainan peran berikut ini!

Perhatikan situasi di bawah ini dengan baik!

Aprilia bekerja di kantor perusahan perjalanan wisata. Setiap hari April, nama panggilannya, bekerja selama 8 jam dengan jam kantor mulai pukul 09.00. April sangat disenangi pelanggan karena selalu ramah menjawab pertanyaan-pertanyaan. Karena itulah, tidak

heran banyak pelanggan yang ingin dilayani oleh Aprilia.

Suatu hari dalam kondisi kantor yang sibuk, seorang pelanggan baru bernama Om Bram, seorang pria berusia lanjut, menanyakan harga tiket penerbangan kepada Aprilia. Dengan ramah pertanyaan yang diajukan Om Bram dijawab oleh Aprilia. Tiba-tiba teman Aprilia yang bernama Dono menyela percakapan Aprilia dengan Om Bram. Dono minta tolong kepada Aprilia karena mendadak ada reservasi penerbangan untuk rombongan tur.

Merasa diabaikan, Om Bram tiba-tiba marah yang membuat Aprilia dan Dono kaget. Aprilia cepat-cepat meminta maaf, tetapi Om Bram tidak menerima permintaan maaf Aprilia. Dono kemudian menelepon bos mereka yang bernama Ibu Eka. Karena tidak ingin pelanggan lain terganggu, Ibu Eka meminta Aprilia dan Om Bram juga Dono untuk masuk ke ruangan Ibu Eka.

Setelah mendengar permasalahan yang terjadi, Ibu Eka meminta maaf. Demikian juga dengan Aprilia dan Dono. Akhirnya Om Bram mau memberi maaf karena ketulusan hati mereka. Agar permasalahan tidak berlanjut, Ibu Eka mengambil kebijakan dengan meminta Aprilia memberikan diskon untuk tiket yang dibeli Om Bram.

Petunjuk Kegiatan

1. Setting lokasi dan pengaturan ruangan dalam bermain peran ini dapat dilakukan di dalam kelas.
2. Bagilah peran kepada setiap anggota kelompok, yaitu sebagai Aprilia, Om Bram, Dono, dan Ibu Eka.
3. Buatlah semacam skenario percakapan untuk tiap-tiap peran yang dimainkan sehingga saat tampil di depan kelas tidak kaku dan gugup.
4. Saat kelompok kalian tampil untuk bermain peran, teman-teman kalian akan mengamati dan memberikan penilaian. Begitu juga sebaliknya, saat kelompok lain tampil, kalian juga harus menyimak dan memberikan penilaian. Guru kalian juga akan memberi umpan balik dalam permainan peran tersebut.
5. Berikan penilaian kalian dengan format pengamatan terhadap bermain peran berikut ini. Kerjakan di buku tugas kalian dengan mengikuti format tersebut!

Tabel 2.4 Hasil Pengamatan Bermain Peran

Nama :
Judul Naskah :
Hari/Tangggal Kegiatan :
Petunjuk Kegiatan : Berilah tanda √ dalam format pengamatan bermain peran yang dilakukan teman kalian

NO	NAMA SISWA	PERSIAPAN		Penguasaaan Dialog		Gerakan Tubuh		Penghayatan		Kesesuaian Naskah dengan Materi pelajaran		Hasil	
		K	BK	K	BK	K	BK	K	BK	K	BK	K	BK
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
12													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													
24													
25													

Catatan:

K = Kompeten

BK = Belum Kompeten

D. Bekerja dalam Satu Tim

Sebelum kalian memulai pelajaran, isilah *checklist* dengan memberi tanda √ di depan pernyataan di bawah ini.

Tabel 2.5 Bekerja Sama dalam Tim

Checklist
Bekerja Sama dalam Tim

- Saya cenderung bersikap diam dalam kelompok.
- Saya senang bekerja sendiri daripada dalam kelompok.
- Saya sering memotivasi teman satu kelompok supaya rajin.
- Saya adalah tipe pemimpin kelompok.
- Saya tidak senang mendengar pendapat teman satu kelompok.
- Saya tidak senang mendengar pendapat teman satu kelompok.
- Saya sering memiliki ide-ide baru yang bagus.
- Saya selalau mengingatkan teman dan diri saya sendiri untuk menjaga komitmen kelompok.
- Saya bingung bila teman satu kelompok lebih banyak bicara daripada bekerja.
- Saya selalu menjaga kekompakan anggota kelompok agar selalu senang satu sama lain.
- Saya mendamaikan anggota kelompok bila terjadi konflik di antara mereka.

Tidak ada Benar atau Salah dalam mengisi *checklist* tersebut karena isi *checklist* merupakan pendapat kalian pribadi dalam menilai diri sendiri. Apakah kalian cenderung senang bekerja sendiri atau dalam kelompok, kalian dapat melihat pernyataan mana yang lebih banyak kalian beri tanda centang.

Amati dua ilustrasi bekerja dalam satu tim berikut.

Ilustrasi Pertama

Gambar 2.21 Kerja sama tim yang kurang

Susan adalah seorang karyawati di sebuah biro perjalanan wisata. Susan ingin menyelesaikan sendiri reservasi penerbangan untuk paket tur rombongan yang dia buat karena dia tidak ingin meminta bantuan kepada teman-temannya.

Susan merasa bisa melakukan tugas tersebut seorang diri. Padahal, reservasi penerbangan tersebut harus segera dikonfirmasi sebelum batas waktu yang diberikan oleh perusahaan penerbangan. Karena banyak reservasi yang harus dikonfirmasi ke perusahaan penerbangan dan hanya dikerjakan Susan sendirian, akibatnya pekerjaan tidak selesai tepat waktu dan sebagian reservasi di-cancel oleh perusahaan penerbangan.

Ilustrasi Kedua

Gambar 2.22 Kerja sama tim yang baik

Tini, Iwan, dan Fredi merupakan satu tim kerja yang solid dalam kantor perusahaan perjalanan wisata. Ketika sedang musim liburan, mereka memutuskan untuk saling membantu teman tanpa mengambil cuti liburan.

Pekerjaan dengan cepat dapat diselesaikan. Semua merasa senang dapat bekerja sama. Atasan mereka juga senang dengan kekompakan tim. Sebagai penghargaan, mereka diberikan bonus akhir tahun berupa jalan-jalan ke Pulau Bali yang indah.

Bagaimana menurut kalian ilustrasi di atas? Manakah dari kedua ilustrasi tersebut yang menggambarkan kerja sama yang baik dalam satu tim?

Untuk lebih jelasnya, simak materi pembelajaran berikut ini.

1. Membangun Kepercayaan Tim

Ketika kalian bekerja sama dalam tim, ingatlah bahwa kalian harus membangun kepercayaan di dalam lingkungan pekerjaan. Membangun kepercayaan dapat dilakukan dengan cara:

1. tidak ikut dalam melakukan pembicaraan yang bersifat gosip atau membicarakan hal-hal negatif tentang rekan kerja;
2. tidak membuang waktu dengan pelanggan yang senang membicarakan kelakuan rekan kerja;

3. tidak menyalahkan rekan kerja apa pun alasannya;
4. tidak mengambil pujian untuk diri sendiri atas pekerjaan yang dilakukan oleh rekan kerja;
5. mendukung apa pun keputusan yang dibuat rekan kerja;
6. memperlakukan rekan kerja sesuai dengan budaya yang berlaku untuk mereka.

2. Mempertahankan Komitmen Tim

Tidak selamanya anggota kelompok kompak, bahkan bisa terjadi situasi dalam kelompok mulai tidak sesuai dengan komitmen awal kelompok dibentuk. Jika hal ini terjadi, kalian dapat melakukan cara-cara sebagai berikut.

a. Memahami Tujuan Sebuah Tim

Sebuah tim tercipta untuk suatu tujuan bersama. Tujuan itu harus dipastikan dimengerti dan dipahami oleh setiap anggota tim.

b. Mengatakan “Tidak” pada Orang yang Egois

Ada orang di luar sana yang suka melakukan sesuatu dengan cara mereka sendiri tanpa berbagi pemikiran untuk orang lain. Mereka adalah orang yang melihat diri mereka sebagai yang terbaik dan mencemooh kemampuan orang lain. Mereka menikmati sorotan dari kemuliaan individu. Ingatkan tujuan kelompok bila kalian mendapati orang dengan sifat egois seperti itu. Lakukan dengan ramah.

c. Menyadari Kekuatan Kerja Bersama

Banyak orang masih tidak menyadari kekuatan kerja tim yang membutuhkan kontribusi tiap-tiap anggota tim sesuai dengan tugas dan tanggung jawab. Sebuah tim perlu memahami nilai kerja sama. Sampai semua orang melihat manfaat bekerja sebagai sebuah tim.

d. Memperjelas Peran dan Tanggung Jawab

Konflik biasanya muncul ketika peran dan tanggung jawab anggota tim tidak digambar dengan jelas. Orang menjadi bingung dan mulai meragukan kontribusi orang lain jika mereka tidak tahu siapa melakukan apa. Keadaan menjadi lebih buruk jika ada tumpang tindih di bidang tanggung jawab. Untuk menghindari hal ini, kalian harus mendeskripsikan tugas dan tanggung jawab dengan jelas dan

memastikan tidak ada tumpang tindih. Hal ini dikenal dengan *job description* dan *job list.*

e. Membangun Ikatan dan Kepercayaan

Hal yang baik tentang bekerja dalam tim adalah kalian tahu bahwa kalian tidak sendiri. Kalian selalu dapat mengandalkan rekan satu tim untuk membantu saat kalian membutuhkan. Namun, hal tersebut tidak terjadi secara otomatis pada hari pertama pembentukan tim. Kalian akan membutuhkan ikatan yang kuat dan tingkat kepercayaan yang tinggi dalam tim untuk mewujudkannya. Jika kalian merupakan ketua tim, kalian harus mencurahkan cukup banyak waktu untuk menumbuhkan kepercayaan dalam tim karena ini adalah fondasi tempat tim yang sangat baik dibangun. Di antara banyak hal yang mungkin kalian lakukan, kalian harus mendorong keterbukaan dan transparansi karena kunci kepercayaan tidak lain adalah kejujuran.

Untuk menambah wawasan kalian tentang manfaat kerja sama dalam tim, pindailah kode batang di samping kanan atau kunjungi tautan di bawahnya!

https://www.studilmu.com/blogs/details/10-manfaat-kerjasama-tim

Aktivitas Mandiri 2.3

Dimensi Profil Pelajar Pancasila: Mandiri; Bernalar Kritis; Kreatif

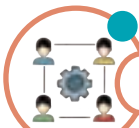
Kunjungi kantor travel agent atau BPW di kota kalian. Perkenalkan diri dan sampaikan maksud kalian untuk melakukan kegiatan observasi. Lakukan observasi atau pengamatan tanpa mengganggu kegiatan kerja karyawan yang ada di kantor tersebut. Karyawan yang diamati boleh lebih dari satu orang. Setelah observasi atau pengamatan selesai, buatlah tabel hasil pengamatan seperti contoh berikut ini di buku tugas kalian! Kemudian, buatlah kesimpulan tentang kinerja karyawan di kantor travel agent atau BPW tersebut.

Tabel 2.6 Hasil Observasi Karyawan

Travel Agent/BPW ....

Berilah tanda √ pada kolom yang menurut kalian sesuai dengan pengamatan.

No	Keterangan	Ya	Tidak
1	Memberi salam kepada tamu yang datang		
2	Berpakaian rapi		
3.	Menggunakan perhiasan berlebihan		
4.	Menggunakan riasan wajah berlebihan bagi karyawan perempuan		
5	Penataan meja kerja yang rapi		
6.	Menyapa tamu dengan ramah dan sopan		
7.	Menjawab pertanyaan tamu dengan ramah dan sopan		
8.	Serius dalam bekerja		
9.	Terlihat terampil menggunakan alat teknologi bisnis, seperti komputer, mesin *printer*, *scanner* (bisa pilih satu saja)		
10.	Memberi salam kepada tamu saat pulang		

:Kesimpulan Pengamatan

Aktivitas Kelompok 2.3

Dimensi Profil Pelajar Pancasila:
Beriman, Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan Berakhlak Mulia; Bergotong Royong; Bernalar Kritis

Buatlah kelompok yang terdiri atas 5 orang siswa. Kemudian, lakukan permainan peran berikut ini!

Lili, Ferdi, Agus, dan Yanti adalah rekan kantor yang selalu kompak dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan oleh bos mereka, yaitu Bapak Iwan. Namun, ada satu sifat Ferdi yang tidak disukai teman-temannya. Ferdi mengatakan kepada Pak Iwan bahwa pekerjaan kelompok mereka merupakan pekerjaan yang dilakukan oleh Ferdi sendiri karena teman-temannya sibuk. Hanya Ferdi yang punya waktu menyelesaikan tugas membuat paket tur tersebut.

Agus dan Yanti yang mengetahui hal ini akhirnya menyampaikan kepada Lili untuk menegur Ferdi. Mereka tidak ingin sifat Ferdi membuat kekompakan tim berkurang. Lili merasa kesulitan untuk berbicara langsung dengan Ferdi karena khawatir Ferdi marah. Akhirnya, Lili mengajak Agus dan Yanti untuk menemui Pak Iwan dengan tujuan meminta solusi dari Pak Iwan.

Ternyata Pak Iwan merupakan seorang bos yang bijaksana dan memahami situasi yang mereka hadapi. Akhirnya, Ferdi pun dipanggil dan diajak berbicara dari hati ke hati oleh Pak Iwan dengan disaksikan oleh Lili, Agus, dan Yanti.

Awalnya Ferdi tidak mengaku. Kemudian, Pak Iwan memberi nasihat bahwa sukses dalam kantor merupakan sukses bersama, bukan sukses pribadi. Akhirnya, Ferdi sadar dan meminta maaf kepada ketiga temannya. Mereka bersalaman dan saling meminta maaf.

Petunjuk Kegiatan

1. Setting lokasi dan pengaturan ruangan dalam bermain peran ini dapat dilakukan di dalam kelas.
2. Bagilah peran kepada setiap anggota kelompok, yaitu sebagai Lili, Ferdi, Agus, Yanti, dan Pak Iwan.
3. Buatlah semacam skenario percakapan untuk tiap-tiap peran yang dimainkan sehingga saat tampil di depan kelas tidak kaku dan gugup.
4. Saat kelompok kalian tampil untuk bermain peran, teman-teman kalian akan mengamati dan memberikan penilaian. Begitu juga sebaliknya, saat kelompok lain tampil, kalian juga harus menyimak dan memberikan penilaian. Guru kalian juga akan memberi umpan balik dalam permainan peran tersebut.

5. Berikan penilaian kalian dalam format pengamatan terhadap bermain peran seperti contoh berikut ini! Kerjakan di buku tugas kalian!

Tabel 2.7 Hasil Pengamatan Bermain Peran Bekerja dalam Tim

FORMAT PENGAMATAN BERMAIN PERAN

Nama :
Judul Naskah :
Hari/Tangggal Kegiatan :

Petunjuk Kegiatan : Berilah tanda √ dalam format pengamatan bermain peran yang dilakukan teman kalian.

NO	NAMA SISWA	PERSIAPAN		Penguasaaan Dialog		Gerakan Tubuh		Penghayatan		Kesesuaian Naskah dengan Materi pelajaran		Hasil	
		K	BK	K	BK	K	BK	K	BK	K	BK	K	BK
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
12													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													
24													
25													

RANGKUMAN

1. Komunikasi efektif di tempat kerja dengan kolega dan pelanggan menggunakan bahasa lisan harus didukung bahasa tubuh yang sopan. Jadilah pendengar yang baik dan berikan informasi yang diperlukan dengan jelas.
2. Kenali tipe-tipe pelanggan dan cara menghadapinya. Hal ini untuk meminimalkan terjadinya komplain. Usahakan menghindari konflik dengan kolega dan pelanggan di tempat kerja.
3. Standar kinerja pribadi merupakan tolok ukur untuk mengukur hasil pekerjaan yang sudah dilakukan. Produk pariwisata adalah jasa. Dengan demikian, selain kemampuan kerja, penampilan diri karyawan harus diperhatikan karena merupakan perwakilan perusahaan.
4. Kerja sama yang baik dalam satu tim dapat dilakukan dengan membangun kepercayaan tim dan mempertahankan komitmen tim.

REFLEKSI

Selamat! Kalian sudah berada di akhir pembelajaran melakukan kerja sama secara efektif dengan kolega dan pelanggan. Pada kegiatan ini kalian diminta untuk melakukan refleksi pembelajaran dengan menuangkan beberapa poin berikut.

1. Mampukah kalian melakukan komunikasi yang efektif dengan lingkungan sekitar?
2. Bahasa tubuh seperti apa yang sulit kalian lakukan?
3. Mampukah kalian menerapkan bantuan untuk pelanggan? Gunakan keterampilan baru ini untuk menerapkan bantuan kepada teman kalian!

4. Mampukah kalian mengenali standar kinerja pribadi yang sudah ditetapkan sekolah? Sebutkan!
5. Bagaimana penampilan diri kalian selama ini? Apakah dapat membuat teman dan guru terkesan dengan penampilan diri kalian? Penampilan diri mana yang sulit dilakukan?
6. Mampukah kalian melakukan kerja sama dalam tim?

Lakukan evaluasi terhadap hasil jawaban kalian tersebut. Carilah kekurangan yang masih kalian lakukan. Kemudian, mintalah saran guru atau teman kalian untuk memperbaiki kekurangan kalian tersebut.

A. Pilihan Ganda

Jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan cara memberikan tanda silang (X) pada huruf A, B, C, D, atau E pada jawaban yang paling benar!

1. Dalam suatu perusahaan terdapat rekan-rekan kerja yang membuat karyawan menjadi bersemangat dalam bekerja jika relasi satu dengan yang lain terjalin baik. Istilah untuk orang-orang yang sama-sama bekerja dalam satu perusahaan yang sama termasuk atasan adalah......
   A. kolega
   B. teman
   C. pelanggan
   D. supervisor
   E. komisaris

2. Sebagai karyawan di suatu perusahaan, kalian harus mengenal orang-orang yang membeli barang yang diproduksi oleh perusahaan. Istilah untuk orang yang membeli barang secara tetap adalah......
   A. pembeli
   B. pelanggan
   C. pemasok
   D. penjual
   E. penghubung

3. Tamu akan senang jika disambut dengan baik dan ramah karena tamu akan merasa dihormati dan dihargai. Posisi tangan dalam menyambut tamu dapat dilakukan dengan cara.....

   A. merentangkan kedua tangan dengan terbuka
   B. menaruh kedua tangan di samping badan
   C. menyilang kedua tangan di depan dada
   D. menyenderkan salah satu tangan ke badan tamu
   E. menadahkan kedua salam tanda berterima kasih

4. Menjabat tangan pelanggan dan kolega juga harus ada etika yang diperhatikan agar berkesan bagi pelanggan dan kolega tersebut. Lamanya waktu untuk menjabat tangan pelanggan atau kolega dengan menggerakkan tangan adalah.....

   A. kurang dari 1 detik
   B. kurang dari 2 detik
   C. kurang dari 3 detik
   D. kurang dari 4 detik
   E. kurang dari 5 detik

5. Bahasa tubuh perlu diperhatikan karena mengandung arti tertentu sehingga tujuan komunikasi dapat sampai kepada orang yang dimaksud. Mengatup kedua tangan selain untuk permohonan maaf juga bisa sebagai simbol nonverbal untuk......

   A. tanda tangan
   B. mengulang pertanyaan
   C. memohon waktu
   D. bersalaman
   E. bersedekah

6. Peneliti menyatakan bahwa berhati-hati dengan sikap tubuh saat berbicara dengan orang lain apalagi dengan orang yang baru dikenal merupakan hal yang penting. Sifat orang yang posisi kedua tangannya sering direntangkan saat percakapan adalah......

   A. orang yang pesimis
   B. orang yang egois
   C. orang yang pemalu
   D. orang yang pemarah
   E. orang yang penakut

7. Ada sebagian orang yang tidak sengaja menampilkan sikap tubuh yang salah ketika berbicara dengan orang lain. Seseorang yang selalu menyilangkan tangan saat percakapan menandakan orang tersebut .....

   A. merasa aman, cemas, defensif, atau keras kepala
   B. merasa tidak aman, cemas, defensif, atau keras kepala
   C. merasa tidak aman, tegar, bijaksana
   D. merasa aman, tegar, bijaksana
   E. merasa tidak aman, kurang nyaman, jujur

8. Selain terlihat santai, menyilangkan kaki saat berhadapan dengan pelanggan memiliki arti......

   A. mencerminkan sikap senang berbicara sendiri dan tidak percaya kepada orang asing
   B. mencerminkan sikap tidak percaya diri dan senang berbicara
   C. mencerminkan sikap tidak percaya diri dan tidak terlalu membuka pembicaraan dengan orang asing
   D. mencerminkan santai dan senang berbicara panjang lebar
   E. mencerminkan santai, rileks, dan kurang profesional

9. Budaya asing memperbolehkan seseorang berbicara dengan mengarahkan tangan di atas kepala orang lain, tetapi hal itu tidak lazim bagi budaya Indonesia. Alasan untuk menghindari mengarahkan tangan di atas kepala orang lain saat menjelaskan sesuatu adalah....

   A. kepala adalah mahkota tempat tumbuhnya rambut
   B. kepala buka tempat untuk ditunjuk karena orang bisa tersinggung
   C. kepala bersifat mulia dan suci tidak boleh diperlakukan sembarangan
   D. kepala adalah kehormatan bagi seseorang, mengarahkan tangan ke bagian atas kepala akan dianggap tidak sopan
   E. kepala memiliki arti agung dan harus dihormati oleh siapa pun

10. Secara harafiah, arti kata *grooming* adalah.....

   A. penampilan diri
   B. bertingkah laku
   C. cara berpakaian
   D. tata karma pergaulan
   E. berbusana dengan baik

B. Esai

1. Sebutkan tiga tips untuk berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan!
2. Apa yang dimaksud dengan kebutuhan dan keinginan yang ada dalam diri seseorang?
3. Siapa saja yang termasuk pelanggan eksternal? Sebutkan minimal 3!
4. Apa yang harus dilakukan jika berhadapan dengan tipe pelanggan agresif?
5. Apa yang harus dilakukan bila berhadapan dengan tipe pelanggan khawatir?

C. Pernyataan Benar atau Salah

Lingkarilah huruf B apabila pernyataan BENAR dan lingkarilah huruf S apabila pernyataan SALAH!

No.	Benar/ Salah	Pernyataan
1	B – S	Keluhan berbeda pengertian dengan komplain. Sebab, keluhan hanya diberikan oleh kolega kepada rekan kerja.
2	B – S	Umpan balik adalah upaya mengumpulkan informasi berupa komentar positif atau negatif dari pemberi pelayanan yang bertujuan menggali informasi internal atau eksternal untuk memperbaiki kinerja pemberi layanan.

3	B – S	Salah satu penyebab terjadinya keluhan pelanggan ialah karena adanya wanprestasi dari perusahaan kepada pelanggan terhadap produk yang dibeli.
4	B – S	Yang dimaksud dengan karakteristik produk *intangibility* adalah terlihat, jasa atau pelayanan pun tidak dapat dirasakan, dicium, didengar, serta diraba sebelum dibeli atau dikonsumsi.
5	B – S	Menggunakan bahasa gaul diperbolehkan dalam berkomunikasi dengan pelanggan sejauh pelanggan tidak keberatan dalam percakapan.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
REPUBLIK INDONESIA, 2022

Dasar-Dasar Usaha Layanan Pariwisata untuk SMK/MAK Kelas X
Semester 1

Penulis: P.S.E Chairany S dan Prihatin Darsini

ISBN: **978-623-6199-99-2(PDF)**

BAB 3

Kerja Sama dalam Lingkungan Sosial yang Berbeda

PERTANYAAN PEMANTIK

1. Bagaimana berkomunikasi dengan orang yang berlatar belakang budaya berbeda?
2. Apa yang harus dilakukan saat terlibat dalam konflik di tempat kerja?
3. Bagaimana mengatasi hambatan bahasa?
4. Apa saja yang harus dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan tentang budaya asing?

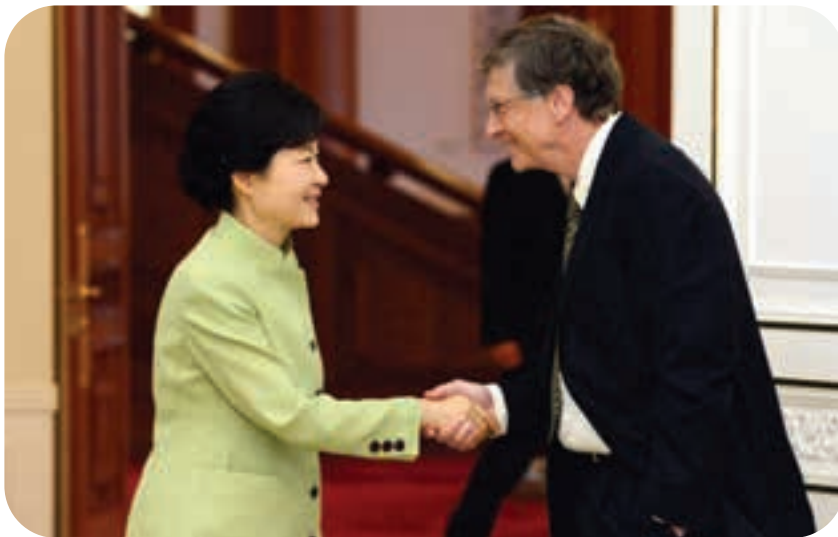
TUJUAN PEMBELAJARAN

1. Kalian mampu menerapkan komunikasi yang baik dengan pelanggan dan kolega dari latar belakang berbeda di tempat kerja.
2. Kalian mampu menghadapi kesalahpahaman antarbudaya di tempat kerja dengan baik.

Hubungan Sosial, Lingkungan Sosial, Perbedaan Budaya, Kesalahpahaman, Bahasa Isyarat, Budaya 5 S

Ketika sedang berkumpul dengan keluarga besar, pernahkah kalian mengamati adanya perbedaan perilaku saudara kalian? Misalnya, ketika baru bertemu dengan saudara, ada yang bersalaman dengan kedua tangan, ada yang bersalaman satu tangan, ada yang bersalaman dengan mengucapkan salam, ada yang menanyakan kabar, ada yang hanya mengatupkan kedua tangan, tidak mau bersentuhan dengan lawan jenis. Perbedaan perilaku tersebut dikenal sebagai perbedaan latar belakang budaya.

A. Komunikasi Antarbudaya

Amatilah foto di bawah ini dengan saksama!

Gambar 3.1 Perbedaan budaya antara negara Korea dan Amerika Serikat

Sumber: Chung Hee-cho/The Korea Herald, 2013

Bagaimana pendapat kalian tentang foto tersebut? Apakah terlihat biasa saja atau kalian ingin tahu siapa mereka? Wanita cantik yang bernama Park Geun-hye tersebut adalah Presiden Korea Selatan waktu itu. Sementara itu, pria gagah tersebut adalah Bill Gates, seorang raja bisnis dari Amerika Serikat, pengembang perangkat lunak, investor, penulis, dan dermawan. Bill Gates merupakan salah satu pendiri Microsoft Corporation.

Peristiwa itu mungkin bagi "sebagian orang" terlihat biasa saja, apalagi orang yang bukan berasal dari Korea Selatan. Akan tetapi,

tidak demikian bagi media di Korea Selatan. Seperti yang dilaporkan oleh seorang jurnalis bernama Joohee Cho pada tanggal 23 April 2013 yang dimuat dalam ABC News dengan judul *"Koreans Slap Bill Gates for 'Rude' Handshake"*.

Bacalah berita lebih lengkapnya berikut ini!

> Gates, 57, might have not realized it Monday, but a one-hand shake in Korean culture – and also in Asia – is notably casual, done only when the other party is a good friend, of the same or younger age. Using one hand with the other tucked in the pants pocket is considered rude here, done when one is expressing superiority to the other.

Peristiwa tersebut timbul karena adanya perbedaan budaya di antara keduanya. Budaya di negara Korea Selatan dengan budaya di negara Amerika Serikat sudah pasti sangat berbeda. Untuk mendapat penjelasan lebih lanjut, simaklah materi pembelajaran berikut ini!

1. Pengertian Hubungan Sosial

Apa yang dimaksud dengan pengertian hubungan sosial? Seorang ahli bernama Enda M. C. menyatakan pengertian sosial adalah cara individu saling berhubungan. Ahli lain bernama Peter Herman berpendapat tentang pengertian sosial sebagai suatu perbedaan, namun tetap merupakan satu kesatuan.

Kalau satu orang dengan orang lain berhubungan, tetapi berbeda latar belakang, apakah hubungan tersebut termasuk hubungan sosial? Ya benar, kalian dapat menyimak pengertian hubungan sosial menurut ahli berikut ini.

a. Bonner menyatakan hubungan sosial adalah suatu hubungan antara dua individu atau lebih yang saling memengaruhi, mengubah, atau memperbaiki perilaku individu yang lain atau bahkan sebaliknya.

b. Gillin dan Gillin menyatakan hubungan sosial atau interaksi sosial merupakan hubungan sosial dinamis yang menyangkut antar-perorangan, antarkelompok manusia, maupun antara orang perorangan dengan kelompok manusia.

c. Maryati dan Suryati menyatakan hubungan sosial adalah kontak atau hubungan timbal balik dan respons antarindividu, antarkelompok, atau antarindividu dan kelompok.

2. Ciri-ciri Hubungan Sosial

Gambar 3.2 Hubungan sosial

Sumber: Weni Rahayu, 2013

Ciri-ciri hubungan sosial adalah sebagai berikut.

a. Adanya interaksi antara dua individu atau lebih.

b. Adanya komunikasi antarpelaku dengan menggunakan simbol-simbol.

Kalian harus memastikan bahwa saat terjadi komunikasi, kalian memahami arti dari komunikasi tersebut. Komunikasi merupakan penyampaian pesan yang dilakukan oleh pembawa pesan kepada penerima pesan. Saat berkomunikasi, terjadilah proses komunikasi.

Proses komunikasi terjadi melalui lima unsur berikut.

1) Terdapat sumber informasi atau komunikator.
2) Terdapat pesan yang disampaikan.
3) Terdapat alat maupun media sebagai perantara.
4) Terdapat penerima pesan atau komunikan.
5) Tersedianya umpan balik.

c. Adanya dimensi ruang dan waktu.

d. Terdapat tujuan yang hendak dicapai sebagai hasil dari adanya hubungan sosial.

Supaya hubungan sosial terjalin baik, dibutuhkan kondisi yang disebut dengan syarat-syarat terjadinya hubungan sosial. Adapun syarat-syarat terjadinya hubungan sosial antara lain sebagai berikut.

a. Kontak sosial adalah hubungan yang dapat terjadi secara langsung maupun tidak langsung. Kontak sosial secara langsung yaitu dengan sentuhan dan pertemuan tatap muka. Sementara itu, contoh kontak sosial secara tidak langsung adalah kontak sosial yang menggunakan media sebagai perantara.

Gambar 3.3 Kontak sosial tidak langsung

Adapun kontak sosial yang melalui perantara seperti penggunaan media sosial, pesan singkat, maupun telepon.

b. Interaksi adalah hubungan sosial yang dinamis antara orang perseorangan, antara perseorangan dan kelompok, dan antara kelompok dan kelompok.

3. Lingkungan Sosial

Gambar 3.4 Lingkungan sosial

Sumber: Weni Rahayu, 2022

Lingkungan sosial adalah tempat masyarakat saling berinteraksi dan melakukan sesuatu secara bersama-sama antar-sesama maupun dengan lingkungannya.

Lingkungan sosial terdiri atas beberapa tingkat sebagai berikut.

a. Keluarga

Dari keluarga kalian diajari cara, sikap, dan sifat untuk berinteraksi dengan orang lain di dalam maupun di luar keluarga. Misalnya, berinteraksi dengan saudara jauh, tetangga, dan orang-orang yang berada di lingkungan tempat tinggal kalian.

b. Lingkungan Pendidikan

Lingkungan pendidikan yang dimaksud dalam materi ini terdiri atas sekolah dan perguruan tinggi. Sekolah adalah tempat kalian dapat mengembangkan pelajaran bersosialisasi yang diberikan dari keluarga di rumah ke lingkungan sekolah. Kalian dapat berinteraksi dengan guru, karyawan sekolah, teman-teman sekolah, maupun pedagang yang menjajakan jualannya di depan sekolah. Di dalam sekolah terdapat organisasi yang dapat kalian jadikan tempat untuk bersosialisasi lebih luas lagi. Di antaranya, organisasi kelas yang

Gambar 3.5 Kontak sosial di lingkungan pendidikan

Sumber: P.S.E. Chairany S, 2019

terdiri atas ketua kelas, wakil ketua kelas, sekretaris, bendahara, para seksi pelengkap kelas, dan siswa kelas itu sendiri. Selain itu, terdapat OSIS atau organisasi siswa lainnya. Di perguruan tinggi pun terdapat organisasi-organisasi yang jangkauannya lebih luas. Kalian diberi kebebasan lebih untuk mengungkapkan pendapat ke dalam organisasi-organisasi tersebut. Selain itu, perguruan tinggi merupakan wadah untuk menyiapkan diri kalian untuk terjun ke lingkungan masyarakat.

c. Lingkungan Kerja

Gambar 3.6 Kontak sosial di lingkungan kerja

Sumber: P.S.E. Cahairany S, 2017

Umumnya lingkungan kerja akan kalian hadapi setelah menempuh pendidikan formal. Diharapkan kalian sudah mulai mandiri dan dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang kalian peroleh selama pendidikan formal. Lingkungan kerja merupakan lingkungan yang akan mendekatkan kalian ke lingkungan yang paling luas jangkuannya.

d. Lingkungan Masyarakat

Masyarakat merupakan lingkungan sosial yang sangat luas. Kalian akan mengetahui bagaimana sikap, sifat, dan masalah-masalah di dalam lingkungan masyarakat yang belum kalian temui saat kalian berada di tingkat keluarga maupun sekolah. Kalian dapat terjun langsung ke dalam masyarakat dengan bekal yang kalian pelajari dari lingkungan sosial sebelumnya, yaitu keluarga dan sekolah.

4. Karakteristik Perbedaan Sosial

Gambar 3.7 Karakteristik perbedaan sosial

Apa saja karakteristik yang membentuk satu orang berbeda dengan orang lainnya? Karakteristik yang membentuk satu orang berbeda dengan orang lainnya, antara lain karena adanya perbedaan keyakinan dan agama, perilaku, bahasa, praktik, dan ekspresi yang dianggap unik

bagi anggota etnis, ras, atau asal negara tertentu, tingkatan pendidikan, usia, prinsip dan norma, etika kerja, penampilan diri, kewajiban keluarga, hari libur yang diakui, kebutuhan khusus *(special needs),* preferensi interaksi pribadi, dan sebagainya.

Seorang antropolog bernama E.B. Taylor (1871) menjelaskan bahwa suatu keseluruhan yang kompleks meliputi kepercayaan, kesusilaan, seni, adat istiadat, hukum, kesanggupan, dan kebiasaan lainnya yang sering dipelajari oleh manusia sebagai bagian dari masyarakat adalah budaya. Dengan demikian, tidak heran jika ada orang yang berbeda dengan kita, orang lain akan berkata, "Sudah budayanya seperti itu!".

Contoh perbedaan budaya yang berkaitan dengan tempat kerja, misalnya karyawan yang lebih muda atau lebih tua dari rekan kerja mereka; karyawan yang memiliki gelar lebih tinggi daripada yang lain; dan individu yang tumbuh di daerah metropolitan atau kota kecil. Karyawan sering kali memiliki lebih banyak kesamaan daripada perbedaan. Akan tetapi, perbedaan itu terkadang lebih besar daripada kesamaan. Meskipun dapat membuat kantor menjadi lebih hidup, berbagai perbedaan tersebut juga dapat menyebabkan beberapa masalah akibat benturan budaya.

Bidang pariwisata memungkinkan orang dapat berinteraksi dan berkomunikasi dengan kolega dan pelanggan dari latar belakang budaya yang berbeda. Oleh karena itu, kalian harus lebih memahami perbedaan budaya saat berinteraksi dengan mereka.

5. Perbedaan Budaya di Beberapa Negara

Perbedaan latar belakang budaya negara satu dengan yang lain harus dipahami bagi kalian yang ingin bekerja di industri pariwisata. Dengan memahami budaya asing, kalian dapat mengetahui bagaimana berperilaku saat berhadapan dengan kolega dan pelanggan dari latar belakang budaya yang berbeda dengan kalian.

Berikut ini beberapa contoh perbedaan budaya di negara-negara lain.

a. Prancis

Sebagian besar orang Prancis menyukai makanan enak sehingga menjadi bagian dari gaya hidup Prancis. Maka, tidak mengherankan jika tata krama meja makan sangat penting di sini. Saat makan, hindari kegiatan menyeruput makanan atau minuman! Selama makan, usahakan untuk tenang, jangan berisik! Saat makan ayam, gunakan perlengkapan makan! Hindari menggunakan jari-jari secara langsung! Saat makan daun selada ukuran besar, lipatlah hati-hati dengan pisau dan garpu! Sisakan sedikit makanan di piring kalian, jangan menghabiskan semuanya!

Gambar 3.8 Menyukai makanan enak merupakan bagian dari gaya hidup Prancis

Sumber: Weni Rahayu, 2015

b. Jerman

Orang Jerman terkenal sangat tepat waktu. Misalnya, ada undangan pertemuan pada pukul 15.00, maka tepat pukul 15.00 pertemuan itu akan dimulai. Jika seseorang datang terlambat 5 menit, dia harus meminta maaf. Sebelum terlambat, lebih baik menelepon terlebih dahulu untuk memberitahukan keterlambatan tersebut. Bahkan, untuk menghindari keterlambatan, orang Jerman dikenal sering berlari ke suatu janji.

Gambar 3.9 Masyarakat Jerman dikenal sangat tepat waktu

Sumber: Weni Rahayu, 2015

c. Turki

Orang-orang Turki terkenal sangat sopan. Pelajari bahasa tubuh, seperti ekspresi wajah dan gerak tubuh dengan bertanya kepada penduduk lokal atau perhatikan kebiasaan mereka dalam menggunakan bahasa tubuh yang sopan.

d. Uni Emirat Arab

Sama seperti negara-negara Timur Tengah lainnya, di Uni Emirat Arab, minum alkohol di depan umum merupakan pelanggaran yang dapat dihukum. Kalian harus memilih pakaian yang sopan dan tidak terbuka. Meskipun cuaca dan iklim di Uni Emirat Arab panas, laki-laki setempat tidak pernah memakai celana pendek. Wanita tidak boleh disentuh, bahkan saat menyapa, tidak boleh ada kontak fisik, seperti berjabat tangan.

e. India

Di India saat makan, kalian harus selalu menggunakan tangan kanan. Hal yang sama berlaku untuk berjabat tangan. Bahkan, untuk menunjuk pada sesuatu pun, kalian harus biasa menggunakan tangan kanan. Tangan kiri dianggap tidak pantas dan hanya digunakan untuk membersihkan tubuh.

f. Cina

Gambar 3.10 Masyarakat Cina menyukai oleh-oleh

Sumber: Jakub Halun/en.wikipedia.org, 2009

Di Cina, jika berkunjung ke rumah kenalan, disarankan untuk membawa oleh-oleh selain bunga. Sebab, bunga hanya diberikan saat terjadi kedukaan. Berikan sesuatu yang dapat diminum atau dimakan dari negara asal kalian. Untuk alasan kesopanan, kalian disarankan membuka kado dari tamu setelah mereka pergi.

g. Singapura

Singapura merupakan negara yang terkenal sangat bersih. Jika berkunjung ke negara tersebut, kalian harus menjaga kebersihan. Pelanggaran aturan dianggap sebagai kesalahan yang dapat dihukum. Jadi, jangan membuang sampah sembarangan di jalanan! Jangan makan, minum, atau merokok di stasiun kereta atau transportasi umum! Dilarang membuang permen karet di jalan! Jika kalian tergoda untuk meninggalkan jejak dalam bentuk coretan, pikirkan sekali lagi! Di negara ini penyemprot yang tertangkap dihukum dengan pukulan.

h. Amerika Serikat

Gambar 3.11 Memberikan tip sangat dianjurkan di Amerika Serikat

Sumber: Graciela Gonzalez Brigas/whc.unesco.org, 2018

Di Amerika Serikat kalian harus selalu ingat untuk memberikan tip. Sebagian besar personel layanan bergantung pada pemberian tip sebagai mata pencaharian mereka. Di restoran kalian harus meninggalkan tip sepuluh hingga dua puluh persen dari jumlah tagihan. Pengemudi taksi cenderung mengharapkan 15 persen dari ongkos.

6. Meningkatkan Pengetahuan tentang Budaya Asing

Kalian dapat meningkatkan pengetahuan tentang budaya asing dengan berbagai cara berikut.

a. Hadiri program budaya dan acara masyarakat asing!
b. Bacalah buku dan aktif dalam media daring!
c. Berbicaralah dengan orang-orang dari budaya dan negara yang berbeda!
d. Kunjungi kedutaan dan konsulat dari berbagai negara untuk meminta informasi yang kalian butuhkan!

Gambar 3.12 Membaca buku-buku asing dapat menambah wawasan tentang budaya mereka
Sumber: Weni Rahayu, 2015

7. Berinteraksi dengan Pelanggan yang Berbeda

Kalian juga harus memperhatikan beberapa hal saat berkomunikasi secara lisan karena bukan kalian saja yang mengalami kendala bahasa. Bisa jadi kolega ataupun pelanggan kalian tidak memahami bahasa yang kalian gunakan dalam berkomunikasi.

Berikut ini cara berkomunikasi dengan kolega dan pelanggan yang memiliki bahasa berbeda.

a. Bicaralah secara lebih lambat kepada orang asing!
b. Hindari penggunaan jargon industri, istilah, dan ekspresi lokal!
c. Cobalah untuk mempelajari beberapa frasa dasar dalam bahasa lain!
d. Berikan informasi tertulis dalam berbagai bahasa! Jika dianggap perlu, banyak perusahaan menyediakan berbagai informasi layanan, termasuk peta, harga daftar, fasilitas, dan menu dalam berbagai bahasa untuk membantu dalam hal ini.
e. Kuasai bahasa asing!

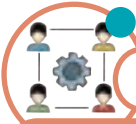
Aktivitas Mandiri 3.1

Dimensi Profil Pelajar Pancasila:

Beriman, Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan Berakhlak Mulia; Berkebinekaan Global; Mandiri; Bernalar Kritis; Kreatif

Carilah perbedaan latar belakang budaya negara-negara anggota ASEAN yang membedakan negara tersebut dengan negara lain! Kalian dapat mencarinya dari sumber internet atau dari buku-buku tentang budaya negara-negara ASEAN.Tulislah hasilnya di buku tugas kalian! Buatlah tabel seperti contoh di bawah ini!

Tabel 3.1 Latar Belakang Budaya Negara-negara ASEAN

No	Negara	Perbedaan Latar Belakang Budaya
1	Indonesia	
2	Brunei Darussalam	
3	Kamboja	
4	Laos	
5	Malaysia	
6	Myanmar	
7	Filipina	
8	Singapura	
9	Thailand	
10	Vietnam	

Dimensi Profil Pelajar Pancasila: Beriman, Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan Berakhlak Mulia; Berkebinekaan Global; Bergotong Royong; Bernalar Kritis; Kreatif

Buatlah kelompok yang terdiri atas lima orang siswa! Kemudian, lakukan permainan peran berikut ini! Perhatikan situasi cerita di bawah ini dengan baik!

Kalian bekerja di sebuah kantor konsultan perjalanan wisata. Suatu hari kantor kalian didatangi sebuah keluarga dari negara Inggris yang terdiri atas ibu, ayah, dan dua anak kecil.

Mereka ingin berjalan-jalan dan ingin meminta informasi tentang objek wisata di kota kalian. Kalian mengalami kendala bahasa untuk menjelaskan informasi tersebut. Padahal apa yang ingin mereka ketahui, dapat kalian informasikan.

Bagaimana kalian dapat menjelaskan informasi umum mengenai wisata di kota kalian? Gunakan bahasa isyarat untuk memperjelas informasi yang diperlukan.

Petunjuk Kegiatan

1. *Setting* lokasi dan pengaturan ruangan dalam bermain peran ini dapat dilakukan di dalam kelas.
2. Bagilah peran kepada setiap anggota kelompok, yaitu sebagai ayah, ibu, anak pertama, anak kedua, dan kalian!
3. Buatlah semacam skenario percakapan untuk tiap-tiap peran yang dimainkan sehingga saat tampil di depan kelas tidak kaku dan gugup!
4. Saat kelompok kalian tampil untuk bermain peran, teman-teman kalian akan mengamati dan memberikan penilaian. Begitu juga sebaliknya, saat kelompok lain tampil, kalian juga harus menyimak dan memberikan penilaian. Guru kalian juga akan memberi umpan balik dalam permainan peran tersebut.
5. Berikan penilaian kalian dalam format pengamatan terhadap bermain peran seperti contoh berikut ini! Kerjakan di buku tugas kalian!

Tabel 3.2 Hasil Pengamatan Bermain Peran tentang Perbedaan Budaya

FORMAT PENGAMATAN BERMAIN PERAN

Nama :
Judul Naskah :
Hari/Tangggal Kegiatan :
Petunjuk Kegiatan : Berilah tanda dalam format pengamatan bermain peran yang dilakukan teman kalian

NO	NAMA SISWA	PERSIAPAN		Penguasaaan Dialog		Gerakan Tubuh		Penghayatan		Kesesuaian Naskah dengan Materi pelajaran		Hasil	
		K	BK	K	BK	K	BK	K	BK	K	BK	K	BK
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
12													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													
24													
25													

Catatan:

K = Kompeten

BK = Belum Kompeten

B. Menyikapi Perbedaan Antarbudaya

1. Mengurangi Rasa Canggung

Ketika berhadapan dengan orang asing, bisa jadi kalian merasa canggung dan tidak tahu harus bersikap bagaimana. Bahkan, untuk memulai komunikasi, tentu ada beberapa kendala, terutama kendala bahasa.

Berikut ini cara mengurangi rasa canggung karena kendala bahasa.

a. Identifikasilah asal negara dan budaya orang tersebut!
b. Luangkan waktu untuk merencanakan apa yang akan kalian katakan dan bagaimana mengatakannya!
c. Perhatikan bahasa tubuh kalian!
d. Hindari istilah industri yang terdengar asing buat orang umum!
e. Hindari ekspresi wajah yang terlihat aneh!
f. Hindari pernyataan yang kompleks!
g. Berilah perhatian penuh saat berkomunikasi!
h. Gunakan media komunikasi yang diperlukan!
i. Berhati-hatilah jika jawaban yang kalian berikan tidak menyenangkan orang tersebut!

2. Mengatasi Hambatan Bahasa

Untuk mengatasi hambatan bahasa, ada baiknya kalian mempelajari beberapa kata sederhana dalam bahasa asing. Hal ini berguna untuk mencairkan suasana kaku dan menciptakan suasana ramah.

Kata-kata umum yang biasa dipelajari untuk mengatasi hambatan bahasa:

a. untuk menyapa dan menyambut serta menunjukkan arah;
b. untuk perpisahan dan mengucapkan selamat tinggal;
c. menghitung angka 1 – 10;
d. nama-nama hari dalam seminggu dan nama-nama bulan dalam setahun;
e. sapaan yang digunakan secara umum, seperti Mr atau Mrs;
f. istilah-istilah umum, seperti istilah makan, minum, cuaca, dan sebagainya;
g. penjelasan tentang fasilitas kantor yang tersedia;

h. penjelasan tentang produk dan pelayanan dasar, seperti translator berisi materi tentang produk dan pelayanan dasar;
i. memberikan jawaban yang menyenangkan.

3. Bahasa Isyarat bagi Orang Asing

Selain kata-kata umum yang biasa dipelajari, menggunakan bahasa isyarat merupakan cara efektif untuk berkomunikasi dengan seseorang yang tidak dapat berbicara dengan bahasa kalian.

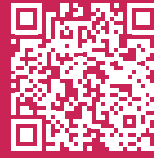
Gambar 3.13 Bahasa isyarat merupakan salah satu cara untuk berkomunikasi

Sumber: P.S.E. Chairany, S, 2021

Beberapa bahasa isyarat yang umum dipakai saat berhadapan dengan orang asing:

a. menunjuk untuk menunjukkan lokasi, posisi, atau item menu;
b. mengangkat jari untuk menentukan jumlah;
c. menggosok tangan untuk menunjukkan suhu;
d. mengangguk tanda setuju;
e. menggelengkan kepala tanda ketidaksetujuan;
f. menggunakan ekspresi wajah untuk menyampaikan perasaan.

Untuk menambah wawasan kalian tentang bahasa isyarat bagi orang asing, kalian dapat menonton tayangan youtube tentang *the definition of hand gestures around the world*. Pindailah menggunakan pendeteksi kode batang di samping kanan atau kunjungi tautan di bawahnya!

https://www.youtube.com/watch?v=JCwyRn40fvk

Agar komunikasi dengan kolega dan pelanggan yang berlatar sosial berbeda lebih efektif, kalian harus mengumpulkan informasi dan mencari data-data yang berguna.

Berikut ini cara mengumpulkan informasi tentang kolega dan pelanggan.

a. Gunakan mesin pencari di internet, seperti google untuk mencari informasi budaya kolega dan pelanggan!
b. Gunakan media yang khusus memuat informasi tentang negara tertentu terutama surat kabar, stasiun radio, dan majalah!
c. Kunjungi pusat informasi budaya negara yang kalian tuju!
d. Kunjungi perpustakaan lokal yang menyediakan buku-buku fisik dan format elektronik yang dapat kalian pinjam!
e. Berkunjunglah ke pusat bahasa yang ingin kalian pelajari!
f. Jadilah anggota kelompok atau organisasi industri pariwisata!
g. Ikuti pelatihan dan pendidikan pemerintah atau swasta!
h. Bacalah buku-buku yang memuat informasi tentang negara tertentu!

Untuk menambah wawasan kalian tentang pusat kebudayaan asing yang dapat kalian kunjungi, pindailah kode batang di samping kanan atau kunjungi tautan di bawahnya!

https://klasiloka.kompas.id/baca/8-pusat-kebudayaan-asing-di-jakarta/

4. Penyebab Konflik

Gambar 3.14 Perasaan khawatir dalam diri seseorang dapat menyebabkan konflik.

Bagaimana pendapat kalian dengan ilustrasi di atas? Apakah kalian memiliki keraguan yang sama? Bagaimana konflik dengan kolega dan pelanggan dengan latar sosial berbeda bisa muncul? Konflik sering kali muncul karena terjadinya kesalahpahaman di antara dua orang yang berkomunikasi.

Penyebab konflik bermacam-macam, antara lain:

a. komunikasi yang buruk, misalnya guru menerangkan, tetapi murid tidak memperhatikan;
b. kurangnya komunikasi, misalnya masalah SARA, penilaian, atau prasangka buruk;
c. intoleransi;
d. ketidaksabaran;
e. penilaian yang buruk;
f. nilai-nilai pribadi, keyakinan, dan pendapat yang bertentangan;
g. prasangka pribadi.

Saat konflik dengan kolega dan pelanggan terjadi, belum tentu seseorang dapat langsung mengetahui terjadinya konflik. Dengan demikian, kalian perlu mencermati suasana yang awalnya harmonis menjadi kurang menyenangkan.

Kalian dapat mengidentifikasi konflik yang terjadi melalui:

a. pengamatan pribadi,
b. diberitahu oleh orang itu sendiri,
c. diberitahu oleh orang lain bahwa kalian telah mengecewakan seseorang.

5. Menangani Konflik

Kalian akan bekerja di industri pariwisata yang menghasilkan layanan jasa. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan menjadi prioritas dalam pelayanan dan konflik dengan kolega harus dihindari. Akan tetapi, jika konflik sudah timbul, harus ditangani dengan cepat.

Berikut ini beberapa cara untuk menangani konflik dan kesalahpahaman yang terjadi di tempat kerja.

a. Identifikasilah penyebab kesalahpahaman dengan cepat!
b. Pertimbangkan semua kemungkinan perbedaan budaya!
c. Selesaikan kesalahpahaman secepat mungkin!
d. Tempatkan diri kalian pada posisi orang lain atau empati!
e. Hindari ketidaksabaran!
f. Libatkan pelanggan untuk mencoba menemukan solusi!

Apabila konflik sudah terjadi, carilah jalan keluar dengan menyelesaikan masalah tersebut! Adapun cara-cara yang dapat

dilakukan untuk menyelesaikan masalah yang terjadi di tempat kerja ialah sebagai berikut.

a. Diskusikan masalah dengan sopan!
b. Berbicaralah langsung dengan orang yang bersangkutan dengan sopan!
c. Mintalah maaf atas pelanggaran atau kesalahpahaman yang mungkin telah terjadi!
d. Luangkan waktu untuk berbicara dengan orang yang bersangkutan!
e. Mintalah saran dari pihak lain!
f. Mintalah nasihat dari supervisor atau manajer!

Konflik juga dapat dihindari dengan mempraktikkan budaya 5S dalam keseharian kalian sebagai peserta didik. Pernahkah kalian memperhatikan poster 5S sewaktu kalian bersekolah di Sekolah Menengah Pertama?

Budaya 5S adalah budaya untuk membiasakan diri agar selalu senyum, salam, sapa, sopan, dan santun saat berinteraksi dengan orang lain.

Budaya 5S terdiri atas lima kebiasaan baik berikut.

Gambar 3.15 Penerapan 5S

Sumber: twitter.com/Kemdikbud_RI, 2016

a. Senyum (*Smiling*)

Senyum adalah menggerakkan sedikit raut muka serta bibir agar orang lain atau lawan bicara merasa nyaman melihat kita ketika berjumpa. Senyumlah lebih dahulu setiap berpapasan dengan teman atau orang yang lebih tua! Dengan membiasakan tersenyum, orang lain juga merasa senang melihat wajah kita.

b. Salam *(Greeting)*

Salam yang dilakukan dengan ketulusan mampu mencairkan suasana kaku. Salam dalam hal ini tidak hanya berarti berjabat tangan, tetapi juga termasuk mengucapkan salam menurut agama dan kepercayaan masing-masing. Salam dapat dilakukan menurut waktu dan kondisi lawan bicara.
Berikut ini contoh memberikan salam.

☺ Assalamualaikum
☺ Selamat pagi Ibu/Bapak.
☺ Good morning

c. Sapa *(Greeting)*

Tegur sapa ramah yang kalian ucapkan membuat suasana menjadi akrab dan hangat sehingga lawan bicara kita merasa dihargai.
Berikut ini contoh sapaan.

☺ Apa kabar hari ini?
☺ Ada yang bisa saya bantu?
☺ atau dengan kata hangat dan akrab lainnya.

Dengan kalian menyapa orang lain, orang itu akan merasa dihargai. Salam dan sapa akan memberikan nuansa tersendiri.

d. Sopan *(Respectful)*

Sopan ketika duduk, sopan santun ketika lewat di depan orang tua, sopan santun kepada guru, sopan santun ketika berbicara maupun ketika berinteraksi dengan orang lain.
Berikut ini contoh kalimat yang sopan.

☺ Permisi Ibu/Bapak.
☺ Maaf, dapatkah Anda ulang permintaan tersebut?
☺ Mohon izin, saya ingin menyampaikan sesuatu.

e. Santun *(Manner)*

Santun adalah sifat yang dimiliki oleh orang yang istimewa, yaitu orang-orang yang mendahulukan kepentingan orang lain daripada kepentingan dirinya; orang-orang yang mengalah memberikan haknya untuk kepentingan orang lain semata-mata untuk kebaikan. Sopan santun merupakan gerak, kata, atau tindakan kita untuk menghargai orang lain. Dengan cara gerak tindakan dan ucapan yang sopan dan santun, kalian akan membuat orang lain merasa dihargai dan dihormati.

Aktivitas Mandiri 3.2

Dimensi Profil Pelajar Pancasila:

Beriman, Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan Berakhlak Mulia; Mandiri; Bernalar Kritis; Kreatif

Simaklah keluhan pelanggan dalam Surat Pembaca yang dimuat di sebuah media online berikut ini!

Kecewa dengan Layanan Agen Travel ZT

Pada Tanggal 14 Juni 2016, saya memesan tiket melalui seorang teman yang bekerja di Agen Travel ZT untuk perjalanan dari Yogyakarta ke Bima dengan dua kali penerbangan.

Rencananya penerbangan pertama pada tanggal 16 Juni 2016, dari Yogyakarta ke Bali pada pukul 07.55—10.30 WIB menggunakan maskapai AA dengan harga Rp 1.058.000.

Untuk selanjutnya dari Bali ke Bima pada pukul 11.55—13.05 WITA menggunakan maskapai LA dengan harga Rp 1.370.000.

Pada tanggal pemberangkatan, kami mendapatkan SMS dari agen tiket pada pukul 05.32 WIB bahwa penerbangan pertama telah dibatalkan.

Akibat pembatalan tersebut, AA memberikan penggantian jadwal penerbangan selama seminggu atau penggantian deposit kepada penumpang.

Tentu pembatalan ini merugikan kami yang memiliki jadwal penerbangan dari Bali menuju Bima dengan jadwal pukul 11.55–13.05 WITA menggunakan LA.

Otomatis tiket yang kami beli dari Bali ke Bima tidak dapat digunakan. Apalagi selama proses mengurus *rescheduled* jadwal penerbangan, Agen Tiket ZT tidak membantu proses *rescheduled* jadwal.

Akibatnya saya sebagai konsumen merasa tidak ada perlindungan sama sekali dari agen tempat saya membeli tiket tersebut. Ketika saya menanyakan hal ini ke agen tiket ZT, dijelaskan bahwa ZT tidak bisa membantu. Sehingga kami bingung harus meminta pertanggungjawaban kepada siapa.

Setelah lama melakukan komunikasi dengan agen, kami disarankan melakukan pembelian ulang tiket untuk penerbangan selanjutnya yang tentu saja merugikan kami.

Rizal

Sumber: https://news.detik.com/suara-pembaca/d-3242602/kecewa-dengan-layanan-agen-travel-zakka-tour. diunduh pada 17 Juni 2022 pukul 16.00

Setelah membaca keluhan pelanggan di atas, kerjakan aktivitas berikut ini!

1. Apa yang menjadi penyebab keluhan tersebut? Jelaskan pendapat kalian!
2. Apakah keluhan tersebut terjadi karena perbedaan budaya? Jelaskan pendapat kalian!
3. Jika kalian merupakan karyawan agen travel tersebut, bagaimana sikap kalian?
4. Siapa yang bersalah dalam kasus tersebut?
5. Jika kalian diminta untuk menyelesaikan masalah tersebut, apa yang akan kalian lakukan?
6. Apa solusi terbaik untuk mengatasi keluhan pelanggan tersebut? Jelaskan pendapat kalian!

Aktivitas Kelompok 3.2

Dimensi Profil Pelajar Pancasila:

Beriman, Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan Berakhlak Mulia; Berkebinekaan Global; Bergotong Royong; Bernalar Kritis; Kreatif

Buatlah kelompok dengan teman sebangku kalian! Kemudian, lakukan permainan peran berikut ini! Perhatikan situasi di bawah ini dengan baik!

Kalian bekerja di sebuah kantor konsultan perjalanan wisata yang hanya memiliki satu penerjemah bahasa Inggris. Suatu hari kantor kalian kedatangan tamu seorang wisatawan dari Arab. Dia bertanya tentang paket wisata yang kalian jual.

Berikan informasi yang diinginkan tamu tersebut dan gunakan media, seperti kamus atau *google translate*, termasuk menggunakan bahasa tubuh. Sediakan alat tulis selama bermain peran dilakukan untuk memperjelas informasi yang diberikan.

Petunjuk Kegiatan

1. *Setting* lokasi dan pengaturan ruangan dalam bermain peran ini dapat dilakukan di dalam kelas.
2. Bagilah peran dengan teman kelompok kalian!
3. Buatlah semacam skenario percakapan untuk tiap-tiap peran yang dimainkan sehingga saat tampil di depan kelas tidak kaku dan gugup.
4. Saat kelompok kalian tampil untuk bermain peran, teman-teman kalian akan mengamati dan memberikan penilaian. Begitu juga sebaliknya, saat kelompok lain tampil, kalian juga harus menyimak dan memberikan penilaian. Guru kalian juga akan memberi umpan balik dalam permainan peran tersebut.
5. Berikan penilaian kalian dalam format pengamatan terhadap bermain peran seperti contoh berikut ini! Kerjakan di buku tugas kalian!

Tabel 3.3 Hasil Pengamatan Bermain Peran tentang Perbedaan Budaya

FORMAT PENGAMATAN BERMAIN PERAN

Nama :

Judul Naskah :

Hari/Tangggal Kegiatan :

Petunjuk Kegiatan : Berilah tanda dalam format pengamatan bermain peran yang dilakukan teman kalian

NO	NAMA SISWA	PERSIAPAN		Penguasaaan Dialog		Gerakan Tubuh		Penghayatan		Kesesuaian Naskah dengan Materi pelajaran		Hasil	
		K	BK	K	BK	K	BK	K	BK	K	BK	K	BK
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													
24													
25													

Catatan:

K = Kompeten

BK = Belum Kompeten

RANGKUMAN

1. Keseluruhan yang kompleks meliputi kepercayaan, kesusilaan, seni, adat istiadat, hukum, kesanggupan, dan kebiasaan lainnya yang sering dipelajari oleh manusia sebagai bagian dari masyarakat adalah budaya. Bidang pariwisata memungkinkan orang dapat berinteraksi dan berkomunikasi dengan kolega dan pelanggan dari latar belakang budaya yang berbeda
2. Untuk menghadapi kesalahpahaman antarbudaya, dapat dilakukan dengan mempelajari bahasa asing, menggunakan bahasa isyarat, dan mengumpulkan informasi tentang budaya kolega dan pelanggan.

REFLEKSI

Selamat, kalian sudah berada di akhir pembelajaran bekerja dalam lingkungan sosial yang berbeda. Pada kegiatan ini kalian diminta untuk melakukan refleksi pembelajaran dengan menuangkan beberapa poin berikut.

- Mampukah kalian melakukan hubungan sosial?
- Mampukah kalian menghadapi kolega dan pelanggan dengan latar belakang sosial yang berbeda?
- Apakah kalian memiliki kesulitan untuk menerapkan bahasa asing seperti bahasa Inggris? Mengapa?
- Berapa sering kalian meningkatkan pengetahuan untuk mempelajari budaya asing?
- Dapatkah kalian menggunakan bahasa nonverbal?

Lakukan evaluasi terhadap hasil jawaban kalian tersebut! Carilah kekurangan yang masih kalian lakukan, kemudian mintalah saran guru atau teman kalian untuk memperbaiki kekurangan kalian tersebut!

A. Pilihan Ganda

Jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan cara memberikan tanda silang (X) pada huruf A, B, C, D, atau E pada jawaban yang paling benar!

1. Karakteristik pembentuk seseorang berbeda-beda sehingga tiap-tiap orang menampilkan ciri khas individu yang unik. Yang **bukan** termasuk karakteristik yang membedakan satu orang dengan yang lain adalah.....
   A. selera makan
   B. keyakinan dan agama
   C. perilaku
   D. bahasa
   E. tingkatan pendidikan

2. Dalam budaya negara ini, tamu yang diundang disarankan untuk menyisakan sedikit makanan di piringnya, tidak memakan semua hidangan yang disajikan. Budaya negara yang dimaksud adalah.....
   A. Jerman
   B. Prancis
   C. Cina
   D. Uni Emirat Arab
   E. Turki

3. Dalam budaya negara ini, tamu yang diundang disarankan untuk membawa oleh-oleh. Budaya negara yang dimaksud adalah.....
   A. Jerman
   B. Prancis
   C. Cina
   D. Uni Emirat Arab
   E. Turki

4. Seorang karyawan di bidang pariwisata minimal menguasai satu bahasa asing karena dia akan berhadapan dengan tamu-tamu internasional. Salah satu cara berkomunikasi dengan kolega dan pelanggan yang memiliki bahasa berbeda adalah.....
   A. Bicaralah cepat kepada orang asing.
   B. Gunakan jargon industri, istilah, dan ekspresi lokal.
   C. Pelajari beberapa kosakata sulit dalam bahasa lain.
   D. Berikan informasi tertulis dalam berbagai bahasa.
   E. Pekerjakan satu staf bahasa asing.

5. Saat bertemu pertama kali dengan pelanggan asing, biasanya seseorang akan merasa canggung. Salah satu cara mengurangi rasa canggung adalah.....
   A. membuat ekspresi wajah yang terlihat aneh
   B. menggunakan istilah industri yang terdengar asing
   C. menggunakan bahasa tubuh
   D. mengatakan spontan apa yang akan dikatakan
   E. mengidentifikasi asal negara dan budaya orang tersebut

6. Yang **bukan** contoh kata-kata umum yang biasa dipelajari seseorang untuk mengatasi hambatan bahasa saat pertama kali bertemu dengan pelanggan asing adalah.....
   A. *How many kid do you have? Are you sick?*
   B. *Good Morning! Arigato! Selamat Datang!*
   C. *How are you? Please sit down!*
   D. *Terima kasih, Nice to meet you, Bonjour*
   E. *My pleasure, you're welcome.*

7. Konflik di tempat kerja harus dihindari agar suasana kerja terjalin harmonis. Penyebab konflik dengan kolega dan pelanggan adalah.....
   A. komunikasi yang lancar
   B. kurangnya komunikasi
   C. toleransi
   D. sabar
   E. prasangka baik

8. Sebagai karyawan di bidang Pariwisata, kalian harus pandai membaca situasi agar tidak menimbulkan konflik dengan kolega dan pelanggan. Salah satu cara mengidentifikasi konflik yang terjadi adalah.....
   A. pelanggan marah-marah
   B. sensitif dengan perkataan teman
   C. pengamatan pribadi
   D. dipanggil atasan
   E. berdasarkan survei kepuasan pelanggan

9. Perhatikan gambar di bawah ini!

   Di negara Amerika Serikat simbol tangan dengan mengangkat jempol memiliki arti.....
   A. *"thank you"*
   B. *"very good"*
   C. *"perfect"*
   D. *"OK"*
   E. *"excellent"*

10. Di negara Inggris simbol tangan di mana jari jempol dan telunjuk membentuk lingkaran atau O seperti gambar tersebut memiliki arti.....

   A. *"thank you"*
   B. *"very good"*
   C. *"perfect"*
   D. *"OK"*
   E. *"excellent"*

B. Esai

Jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan singkat dan jelas!

1. Sebutkan tiga cara meningkatkan pengetahuan tentang budaya asing!

2. Sebutkan dua cara mengurangi rasa canggung karena kendala bahasa!
3. Apa saja contoh informasi tertulis yang dapat disediakan perusahaan untuk mengatasi kendala bahasa yang dialami kolega dan pelanggan?
4. Bagaimana cara mengetahui bahwa telah terjadi konflik dengan kolega dan pelanggan?
5. Jelaskan tiga contoh bahasa isyarat yang umum dipakai untuk berkomunikasi dengan orang asing berikut.
   a. Menunjuk untuk menunjukkan lokasi, posisi, atau item menu
   b. Mengangkat jari untuk menentukan jumlah
   c. Menggosok tangan untuk menunjukkan suhu

C. Benar dan Salah

Lingkarilah huruf B apabila pernyataan BENAR dan lingkarilah huruf S apabila pernyataan SALAH!

No.	Benar/ Salah	Pernyataan
1	B – S	Istilah untuk perbedaan keyakinan dan agama, perilaku, bahasa, praktik, dan ekspresi adalah karakteristik.
2	B – S	Karyawan yang lebih muda atau lebih tua dari rekan kerja mereka merupakan contoh perbedaan budaya yang berkaitan dengan tempat kerja.
3	B – S	Di Jerman orang terbiasa melakukan jam karet.
4	B – S	Di Uni Emirat Arab, cara berpakaian melihat kondisi cuaca saat itu.
5	B – S	Seorang *frontliner* seperti saya dapat memberikan catatan tertulis dalam bahasa pelanggan untuk menjelaskan persyaratan produk secara rinci.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
REPUBLIK INDONESIA, 2022

Dasar-Dasar Usaha Layanan Pariwisata untuk SMK/MAK Kelas X
Semester 1

Penulis: P.S.E Chairany S dan Prihatin Darsini

ISBN: 978-623-6199-99-2(PDF)

BAB 4

Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan dalam Bekerja

PERTANYAAN PEMANTIK

1. Apa yang kalian ketahui tentang K3?
2. Bagaimana mengikuti prosedur K3?
3. Bagaimana cara menangani keadaan darurat dan mengantisipasinya?
4. Bagaimana mempertahankan standar penampilan pribadi?
5. Bagaimana cara memberikan umpan balik dalam K3
6. Apa CHSE itu ?

TUJUAN PEMBELAJARAN

1. Kalian mampu mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan di tempat kerja dengan tepat.
2. Kalian mampu menangani keadaan darurat dan mengantisipasi dengan tepat.
3. Kalian mampu mampu mempertahankan standar penampilan pribadi sesuai dengan prosedur perusahaan.
4. Kalian mampu memberikan umpan balik mengenai kesehatan, keselamatan, dan keamanan.

PETA KONSEP

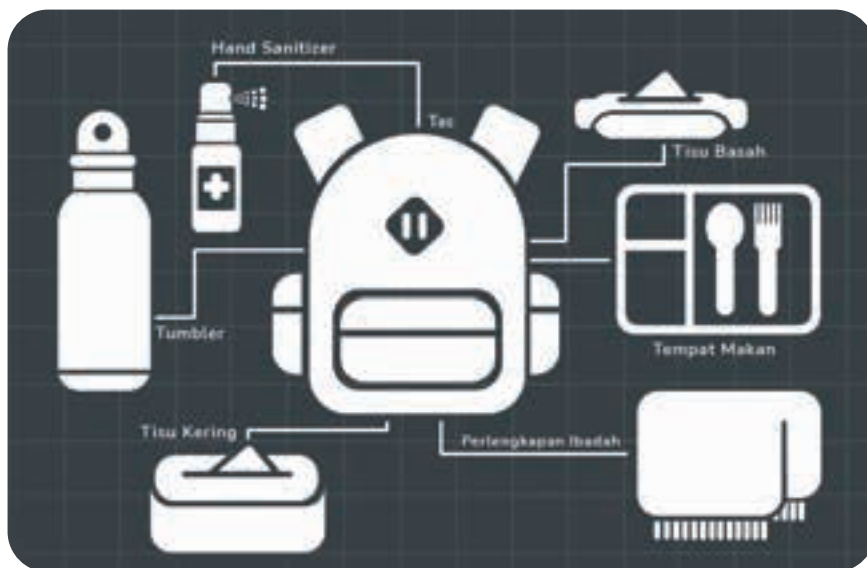
KATA KUNCI

Prosedur, K3, Sumber Bahaya, Keadaan Darurat, Mitigasi, Standar Penampilan, I Do Care, CHSE

Pernahkah kalian mengunjungi sebuah tempat pada saat pandemi Covid-19? Apa prosedur yang harus kalian lakukan saat tiba pertama kali? Prosedurnya tentu berbeda dari saat sebelum pandemi. Saat pandemi, terdapat peraturan ketat terkait protokol kesehatan. Termasuk saat kalian datang ke sekolah untuk melaksanakan pembelajaran.

Materi pembelajaran pada Bab 4 ini berkaitan dengan pengetahuan keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan di tempat kerja. Materi dalam bab ini berlaku untuk semua orang yang bekerja di bidang industri pariwisata dan hospitaliti.

A. Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan di Tempat Kerja

Coba amati gambar perlengkapan pribadi adaptasi kebiasaan baru siswa SMK berikut ini!

Gambar 4.1 Perlengkapan pribadi adaptasi kebiasaan baru siswa SMK

Apakah kalian sudah mempersiapkan perlengkapan pribadi adaptasi kebiasaan baru siswa SMK dengan baik? Kalau iya, berarti kalian sudah mengikuti prosedur kesehatan dan keselamatan kerja dan siap melaksanakan pembelajaran adaptasi kebiasaan baru.

Risiko kesehatan di lingkungan kerja dapat terjadi kapan saja, di mana saja, dan kepada siapa saja. Risiko kesehatan dapat terjadi karena ada penyebabnya sehingga semaksimal mungkin harus dicegah. Risiko kesehatan yang berlangsung pada saat tenaga kerja melakukan pekerjaannya dapat berdampak merugikan. Tidak hanya rugi secara material, namun juga berpotensi menurunkan reputasi citra baik tempat kerja.

Salah satu cara mencegah terjadinya risiko kesehatan kerja yakni dengan membangun kesadaran serta pemahaman yang baik terkait dengan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3). Sudah menjadi kewajiban pihak sekolah untuk dapat menumbuhkan budaya K3, budaya bersih, indah, dan tertib sehingga tercipta lingkungan yang kondusif bagi peserta didiknya. Untuk mendukung implementasi K3 yang baik, perlu perencanaan untuk mencapai hasil yang optimal dalam mendukung kegiatan belajar mengajar.

Apabila K3 terlaksana dengan baik, kasus kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja dapat ditekan seminimal mungkin. Dengan demikian, dapat tercapai suasana kerja yang aman, nyaman, sehat serta meningkatnya produktivitas kerja, pertumbuhan ekonomi nasional, dan daya saing global. Agar lebih jelas, simak materi pembelajaran berikut ini!

1. Konsep K3

Apa itu kesehatan, keselamatan, dan keamanan (K3)? Kesehatan, keselamatan, dan keamanan adalah semua kondisi dan faktor yang dapat berdampak pada keselamatan dan kesehatan kerja bagi tenaga kerja maupun orang lain di tempat kerja. Keselamatan dan kesehatan kerja diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 1/1970 tentang keselamatan kerja yang mendefinisikan tempat kerja sebagai ruangan atau lapangan, tertutup atau terbuka, bergerak atau tetap di mana tenaga kerja bekerja. Termasuk tempat kerja adalah semua ruangan, lapangan, halaman, dan sekelilingnya yang merupakan bagian-bagian atau berhubungan dengan tempat kerja tersebut.

Prosedur K3 ini merupakan tahap atau proses suatu kegiatan untuk menyelesaikan aktivitas dalam pekerjaan dengan memperhatikan keselamatan, kesehatan, dan keamanan.

Gambar 4.2 SOP di Hotel

Sumber: P.S.E Chairany S 2019

Setiap perusahan memiliki standar operasional prosedur masing-masing dalam menerapkan K3. Adapun prosedur K3 sederhana sebagai berikut:

a. pembuatan rencana K3,
b. pelaksanaan atas rencana yang telah ditetapkan,
c. pemantauan kegiatan,
d. peninjauan dan peningkatan kerja,
e. pembinaan dan pengawasan kerja,
f. evaluasi pelaksanaan K3.

Agar setiap tenaga kerja mendapat perlindungan atas keselamatan dalam melakukan pekerjaan, setiap unsur yang ada di dalam perusahaan perlu mengetahui dan melaksanakan prosedur K3. Unsur-unsur yang terdapat dalam suatu organisasi antara lain sebagai berikut.

a. Tenaga kerja adalah orang yang mampu melakukan pekerjaan, baik di dalam maupun di luar hubungan kerja, guna menghasilkan jasa atau barang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
b. Perusahaan adalah setiap bentuk badan usaha yang mempekerjakan tenaga kerja dengan tujuan mencari untung atau tidak, baik milik swasta maupun negara.

2. Perbedaan antara Keselamatan, Kesehatan, dan Keamanan

Pengertian K3 ditinjau dari keilmuan, keselamatan dan kesehatan kerja diartikan sebagai suatu ilmu pengetahuan dan penerapannya dalam upaya mencegah kecelakaan, kebakaran, peledakan, pencemaran, penyakit, dan sebagainya. Dari uraian tersebut, maka dapat dijabarkan perbedaan antara keselamatan, kesehatan, dan keamanan yaitu sebagai berikut.

a. Keselamatan *(safety)*

   Keselamatan kerja diartikan sebagai upaya-upaya yang ditujukan untuk melindungi pekerja; menjaga keselamatan orang lain; melindungi peralatan, tempat kerja, dan bahan produksi; menjaga kelestarian lingkungan hidup dan melancarkan proses produksi.

b. Kesehatan *(health)*

   Kesehatan diartikan sebagai derajat/tingkat keadaan fisik dan psikologi individu (*the degree of physiological and psychological well being of the individual)*. Secara umum, pengertian kesehatan adalah upaya-upaya yang ditujukan untuk memperoleh kesehatan yang setinggi-tingginya dengan cara mencegah dan memberantas penyakit yang diidap oleh pekerja, mencegah kelelahan kerja, dan menciptakan lingkungan kerja yang sehat.

c. Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, arti keamanan adalah keadaan aman, ketenteraman, menjaga (memelihara) ketertiban nasional; kemampuan suatu bangsa untuk melindungi nilai-nilai internalnya dari ancaman eksternal. Dengan demikian, keamanan di pabrik atau keamanan kerja dapat diartikan sebagai keadaan yang melindungi fasilitas perusahaan dan peralatan yang ada dari akses-akses yang tidak sah serta untuk melindungi para karyawan ketika sedang bekerja atau melaksanakan penugasan pekerjaan.

3. Sumber-Sumber Bahaya

Ketika kalian berbicara tentang keselamatan dan keamanan dalam bekerja, tentulah harus mengingat beberapa hal yang dapat menjadi sumber-sumber bahaya di lingkungan kerja. Sumber bahaya yang dimaksud dapat berupa tempat, alat, maupun sesuatu hal yang dapat

menimbulkan keadaan tidak aman yang mengancam keselamatan di dalam bekerja.

Beberapa sumber bahaya yang mungkin kalian temukan ketika bekerja antara lain sebagai berikut.

Gambar 4.3 Berbagai jenis sumber bahaya

Sumber: Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Daerah Istimewa Yogyakarta

a. Instalasi Listrik

Instalasi atau jaringan listrik yang tidak tertata dengan rapi akan menjadi sumber bahaya yang tidak dapat dielakkan, yakni korsleting listrik yang dapat mengakibatkan kebakaran.

b. Bahan yang Mudah Terbakar

Beberapa bahan bakar yang biasa digunakan oleh instansi atau perusahaan dapat juga menjadi sumber bahaya yang tidak dapat dikendalikan. Untuk itu, penyimpanan dan penggunaan bahan tersebut harus meggunakan prosedur yang benar dan aman agar tidak membahayakan dalam bekerja.

c. Bahan yang dapat Menimbulkan Alergi

Dalam suatu proses pekerjaan, kadang-kadang terdapat beberapa bahan yang tanpa disadari dapat menimbulkan alergi bagi karyawan. Untuk itu, perlu dipastikan bahwa bahan-bahan yang

dipergunakan di dalam proses produksi dinyatakan aman dan tidak menimbulkan alergi pada karyawan.

d. Bahan Iritan

Apa yang kalian ketahui tentang bahan iritan? Bahan iritan adalah senyawa kimia yang dapat mengakibatkan terjadinya kerusakan kulit atau sistem organ lainnya, namun kemungkinan dapat pulih kembali seperti semula. Sementara, bahan korosif dapat menimbulkan kerusakan permanen apabila terjadi kontak dengan bahan tersebut selama lebih dari 4 jam. Contoh bahan iritan yang dapat kalian jumpai, misalnya gas belerang di kawasan objek wisata Tangkuban Perahu. Gas belerang ini dapat mengganggu sistem pernapasan.

e. Karsinogen

Karsinogen biasanya terdapat pada beberapa bahan makanan yang biasa kalian jumpai. Zat ini dianggap sebagai salah satu pemicu penyakit kanker yang merusak jaringan DNA pada tubuh.

f. Bahan Berbahaya dan Beracun

Bahan berbahaya dan beracun merupakan benda-benda yang karena kandungan zat yang dimilikinya, secara langsung maupun tidak langsung, dapat mencemari atau merusak lingkungan hidup. Apabila penggunaan bahan berbahaya dan beracun ini tidak baik dalam penanganan pembuangan limbahnya, dapat dipastikan akan menjadi sumber bahaya di lingkungan tempat kerja.

g. Proses Kerja

Mengapa proses kerja juga bisa menjadi sumber bahaya? Sebuah pekerjaan harusnya diselesaikan sesuai dengan prosedur penyelesaian tugas/pekerjaan secara urut, sistematis, dan tertib. Proses kerja yang dilaksanakan tanpa prosedur kerja yang telah ditetapkan, maka dapat memicu terjadinya kecelakaan kerja bagi karyawan. Sebagai contoh, ketika kalian melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan peralatan mesin tertentu, kalian harus patuh pada prosedur operasional dalam penggunaan mesin tersebut. Apabila kalian tidak mengikuti petunjuk penggunaan, akibatnya dapat terjadi kecelakaan kerja. Pekerjaan pun menjadi tidak tuntas, bahkan tertunda.

Proses kerja yang disebabkan oleh penggunaan alat atau mesin yang tidak sesuai prosedur juga sering terjadi sehingga mengakibatkan kecelakaan kerja yang fatal. Tata cara penggunaan alat sebaiknya ditempelkan pada tempat yang mudah dilihat dan dibaca oleh pengguna.

h. Ergonomi

Ergonomi sebenarnya merupakan penyesuaian tugas pekerjaan dengan kondisi tubuh manusia dengan tujuan untuk menurunkan stres atau cedera yang mungkin dihadapi.

Mengapa ergonomi dapat dianggap sebagai sumber bahaya? Sebab, kerja ergonomi dapat mengakibatkan cedera pada persendian karena kesalahan gerak atau akibat ketegangan otot yang terjadi secara terus-menerus.

Hal-hal yang berpotensi mengakibatkan bahaya jika dibiarkan berkelanjutan, antara lain cara kerja, posisi kerja, dan postur tubuh yang tidak sesuai saat melakukan kerja; desain alat kerja dan tempat kerja yang tidak sesuai dengan kondisi tenaga kerja; pengangkatan beban yang melebihi kapasitas kerja; pemberian tugas yang melebihi beban kerja.

4. Penerapan K3 di Tempat Kerja

Gambar 4.4 Pelatihan K3 Bagi Tenaga Pegawai BLUD di SMKN 57 Jakarta

Sumber: https://www.smkn57jkt.sch.id

Dalam industri pariwisata, penerapan K3 sangat diperlukan untuk mengurangi risiko terjadinya kecelakaan kerja pada pengunjung (wisatawan) dan pekerja di tempat wisata. Bagaimana cara menerapkan K3 di industri pariwisata? Simak uraian di bawah ini dengan baik!

Berikut ini beberapa langkah yang dapat kalian terapkan saat kalian bertugas.

a. Kenalilah lingkungan kerja dan buatlah perencanaan yang baik!

   Sebelum memulai pekerjaan, sebaiknya kalian mengenal terlebih dahulu lingkungan yang menjadi tempat kalian bekerja. Jika kalian sudah mengenal dengan baik, buatlah perencanaan kerja yang sesuai untuk menghindari adanya hal-hal yang tidak diinginkan selama bertugas!

   Ketika kalian diminta untuk memimpin perjalanan wisata ke suatu tempat, kenali terlebih dahulu destinasi wisatanya! Untuk mengenalinya, kalian tidak harus pergi ke tempat itu, kalian dapat melakukannya dengan cara *browsing*. Jika sudah memahami destinasinya, kalian dapat mempersiapkan segala yang diperlukan dan mengarahkan wisatawan untuk menyiapkan keperluan sedini mungkin.

b. Fokuslah pada hal yang dikerjakan!

   Pada saat bekerja, hendaknya kalian fokus pada hal-hal yang menjadi tanggung jawab kalian. Jangan mudah tergoda untuk melakukan hal lain, yang nantinya akan mengakibatkan bahaya lain!

   Pada saat memimpin rombongan perjalanan, fokuslah pada wisatawan yang kalian bawa! Kawal wisatawan sesuai dengan rencana perjalanan yang telah disepakati bersama di awal!

c. Libatkan semua pihak yang terkait!

   Keselamatan dan kesehatan kerja bukan menjadi tanggung jawab kalian satu-satunya. Namun, K3 menjadi tanggung jawab semua pihak yang terkait di dalam penyelesaian pekerjaan. Selalu ingatkan kepada tim yang terlibat untuk saling menjaga dan menaati prosedur kerja untuk menghindari risiko kecelakaan kerja!

d. Berikan pelatihan tentang K3 kepada semua yang terlibat!

   Latihan tentang keselamatan dan kesehatan kerja tidak hanya diberikan kepada karyawan baru. Namun, semua karyawan perlu terus diberikan pelatihan. Bukan sekadar mengingatkan pentingnya keselamatan dan kesehatan kerja, tetapi menuju profesionalisme dalam bekerja.

e. Jangan pernah mengabaikan bahaya yang mengintai!

   Sikap waspada dan peka terhadap lingkungan sekitar perlu kalian kembangkan ketika bekerja. Hal ini sangat penting untuk mencegah terjadinya kecelakaan kerja yang dapat terjadi kapan saja.

f. Lengkapi karyawan dengan perlengkapan kerja yang aman!

Gambar 4.5 Perlengkapan kerja yang aman sangat penting untuk menghindari kecelakaan
Sumber: Bobo.id/Sigit Purnomo

   Perlengkapan kerja yang aman sangat penting untuk menghindari adanya kecelakaan selama bertugas. Pastikan karyawan menggunakannya saat bekerja.

Terutama untuk beberapa biro perjalanan yang menjual paket wisata minat khusus, seperti wisata arung jeram, mereka harus memakai kelengkapan yang sesuai dengan kegiatan wisatanya, baik untuk dirinya sendiri maupun wisatawan yang akan dipandu.

g. Tempelkan prosedur penggunaan alat dengan jelas!

   Pekerjaan yang menggunakan alat atau mesin biasanya memiliki prosedur kerja tertentu yang harus dikerjakan secara urut. Hal itu dapat menghindarkan kalian dari kemungkinan terjadinya kecelakaan kerja. Kalian dapat membuat langkah-langkah prosedur kerja tersebut kemudian menempelkannya di dekat mesin. Dengan demikian, karyawan yang akan menggunakan dapat membacanya.

   Misalnya, prosedur kerja untuk proses pemesanan tiket pesawat dengan komputer reservasi *online* ditempelkan di meja komputer agar mudah dibaca. Hal itu dapat menghindarkan terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan yang akan berakibat fatal.

h. Taatilah semua peraturan, baik yang tertulis maupun tidak tertulis!

Gambar 4.6 Peraturan tertulis yang harus ditaati
Sumber: Weni Rahayu

Pada saat melaksanakan tugas, kalian perlu memastikan bahwa semua wisatawan akan mematuhi peraturan tertulis dan tidak tertulis pada daerah yang dikunjungi. Peraturan tertulis biasanya ditempelkan di beberapa titik yang mudah dibaca oleh pengunjung. Namun, peraturan tidak tertulis dapat berupa peraturan adat pada daerah setempat dan harus ditaati oleh wisatawan saat berada di daerah tersebut.

Sebagai contoh, ketika kalian akan berkunjung ke sebuah pura di Bali, kalian yang sedang haid (datang bulan) tidak diperkenankan untuk masuk ke dalam pura.

i. Manfaatkan *Travel Insurance*

Travel insurance dapat kalian manfaatkan sebagai salah satu cara menerapkan K3 ketika menyelesaikan tugas yang diberikan. *Travel insurance* atau asuransi perjalanan merupakan salah satu jenis asuransi kerugian yang memberikan perlindungan bagi seseorang yang melakukan perjalanan. *Travel insurance* ini sudah lazim digunakan oleh biro perjalanan wisata atau agen perjalanan untuk memberikan perasaan nyaman kepada karyawan yang bertugas maupun wisatawan yang sedang melakukan perjalanan, baik di dalam negeri maupun luar negeri. Bahkan, beberapa destinasi sudah menjadikan *travel insurance* sebagai sarana yang wajib dimiliki oleh wisatawan.

Perlindungan yang biasanya diberikan oleh *travel insurance,* antara lain ketika wisatawan mengalami sakit, kecelakaan, hingga kematian; risiko ketika wisatawan kehilangan dokumen perjalanan; ketika wisatawan kehilangan bagasi, kehilangan barang berharga, atau hal lain yang dirasakan sebagai kerugian selama perjalanan. Namun, jenis perlindungan disesuaikan dengan uang premi yang dibayarkan. Semakin besar uang premi yang dibayarkan, semakin besar perlindungan yang akan diperoleh.

5. Pelaporan Kecelakaan saat Bekerja

Selain merencanakan dan menerapkan K3 di lingkungan kerja oleh semua pihak yang terlibat, maka ketika dalam proses menyelesaikan pekerjaan atau tugas terjadi kecelakaan kerja atau hal-hal yang

tidak diinginkan, laporan harus segera dibuat. Laporan dibuat untuk dapat ditangani dengan benar sesuai prosedur yang ditetapkan oleh organisasi atau perusahaan.

Mengapa kecelakaan kerja yang terjadi harus dilaporkan? Laporan kecelakaan kerja yang terjadi di lingkungan kerja dapat kalian gunakan untuk mencatat atau mendokumentasikan banyak hal. Di antaranya, terkait dengan kejadian, kronologi kejadian, maupun kondisi yang nyaris terjadi sebagai akibat kecelakaan kerja. Laporan kecelakaan kerja dapat dipergunakan untuk hal-hal sebagai berikut:

a. mengidentifikasi potensi bahaya yang ada;
b. mencatat ketidaksesuaian sebelum dan sesudah terjadi kecelakaan;
c. pencegahan kecelakaan kerja berikutnya.

Ketika kalian akan membuat laporan tentang kecelakaan kerja, ada beberapa langkah penting yang harus kalian lakukan. Langkah tersebut yaitu sebagai berikut.

a. Berikan respons sesegera mungkin!

   Kalian harus segera membuat laporan kecelakaan kerja sesuai prosedur yang ditetapkan perusahaan dan mengisi form laporan yang disediakan.

b. Temukan fakta!

   Kalian harus menemukan fakta-fakta pendukung hingga kecelakaan kerja terjadi dan mengapa kecelakaan kerja tersebut sampai terjadi.

c. Tentukan urutan kejadian!

   Setelah menemukan fakta-fakta pendukung, buatlah urutan atau kronologi kejadian dengan tepat sehingga memberikan gambar yang jelas tentang kecelakaan kerja yang terjadi.

d. Buatlah analisis kecelakaan kerja dengan tepat!

   Analisis kecelakaan kerja dilakukan untuk dapat menentukan secara tepat tentang penyebab kecelakaan yang selanjutnya dapat digunakan untuk melakukan tindakan lanjutan.

e. Tentukan tindakan selanjutnya!

   Kalian hendaknya mampu menentukan tindakan lanjutan yang sesuai dengan hasil analisais yang telah dibuat. Tindakan ini juga

sebagai salah satu bentuk koreksi yang dapat kalian lakukan untuk mencegah kecelakaan yang sama terulang kembali.

Aktifitas Mandiri 4.1

Dimensi Profil Pelajar Pancasila:

Beriman, Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan Berakhlak Mulia; Mandiri; Bernalar Kritis; Kreatif

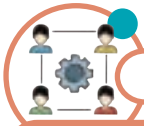
Kunjungi kantor travel agent atau BPW di kota kalian! Kemudian lakukan observasi atau pengamatan dengan menanyakan K3 yang ada di kantor tersebut! Setelah observasi atau pengamatan selesai, buatlah laporan tentang kesehatan, keselamatan kerja kantor travel agent atau BPW dengan memperhatikan rambu-rambu berikut ini!

1. Identifikasi persyaratan keselamatan dan keamanan yang harus mereka patuhi.
2. Penjelasan serangkaian kebijakan dan prosedur keselamatan dan keamanan yang mereka miliki.
3. Kebijakan yang ditetapkan untuk melindungi pelanggan dan mematuhi kewajiban yang berlaku.
4. Daftar sumber daya yang disediakan untuk mendukung penerapan keselamatan dan keamanan yang diperlukan.
5. Penjelasan konsekuensi potensial jika staf, organisasi, dan pelanggan gagal melakukannya.
6. Prosedur keselamatan dan keamanan yang ditetapkan.
7. Ilustrasikan informasi keselamatan dan keamanan yang relevan dengan tur, perjalanan bisnis, dan acara dilakukan oleh organisasi.
8. Gunakan format pengamatan K3 di bawah ini untuk mempermudah pengamatan kalian.

Tabel 4.1 Hasil Pengamatan K3

FORMAT PENGAMATAN K3

Nama :
Judul Naskah :
Hari/Tangggal Kegiatan :
Petunjuk Kegiatan : Berilah tanda dalam format pengamatan K3 di kantor yang kalian kunjungi.

NO	Subjek Pengamatan	Ketersediaan		Jumlah	Kondisi		Keterangan
		Ada	Tidak		Baik	Tidak	
1	Meja Kantor						
2	Kursi Kantor						
3	Printer & Scanner						
4	Mesin Fotokopi						
5	Perangkat Telepon						
6	Mesin Faks						
7	AC						
8	Alat Pemadam Api Ringan (APAR)						
9	Sistem alarm kebakaran						
10	Hydrant halaman						
11	Sistem sprinkler otomatis						
12	Sistem pengendali-an asap						
13	Tangga darurat						
14	Pintu darurat						
15	Meeting Point Darurat						
16	Penyediaan air						
17	Toilet						
18	Pengelolaan limbah						
19	Cuci tangan pakai sabun						
20	Alat Pelindung Diri						

Aktivitas Kelompok 4.1

Dimensi Profil Pelajar Pancasila:
Bergotong Royong; Bernalar Kritis; Kreatif

Petunjuk Aktivitas

1. Buatlah kelompok kecil yang terdiri atas 3 – 4 orang anggota!
2. Kunjungilah salah satu ruang praktik (laboratorium) yang ada di kelas kalian pada program keahlian lain!
3. Mintalah izin terlebih dahulu kepada guru pengelola laboratorium untuk dapat melakukan observasi ruang praktik pada program keahlian tersebut.
4. Lakukan observasi/pengamatan pada ruang praktik (laboratorium) yang ditentukan!
5. Kalian dapat menggunakan lembar pengamatan yang digunakan pada Aktivitas Mandiri 4.1 untuk melakukan observasi kelompok.
6. Lakukan diskusi dan tariklah kesimpulan dari hasil pengamatan yang telah kalian lakukan bersama. Di antaranya, terkait dengan prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan dalam bekerja, mulai dari:
   a. tata letak atau *lay out*,
   b. instalasi listrik,
   c. rambu atau simbol K3,
   d. petunjuk penggunaan alat.

   Apakah semuanya sudah memenuhi untuk memberikan keselamatan dan keamanan dalam bekerja?
7. Presentasikah hasil pengamatan kalian di depan kelas kepada kelompok yang lain!

B. Menangani Keadaan Darurat dan Mengantisipasi

1. Upaya-Upaya Penanggulangan Darurat

Gambar 4.7 Jalur evakuasi dalam upaya penanggulangan darurat

Sumber: P.S.E. Chairany S., 2019

Keadaan darurat biasanya terjadi tidak terduga, bisa terjadi kapan saja, dengan atau tanpa tanda-tanda sebelumnya. Oleh karena itu, sangat diperlukan perencanaan yang baik dan sistematis tentang bagaimana menghadapi situasi darurat dan apa saja yang harus dilakukan pada saat itu agar tidak panik hingga dapat memperburuk dampak yang terjadi. Perencanaan yang baik dalam menghadapi keadaan darurat dapat meminimalisasi risiko yang mungkin terjadi.

Upaya-upaya penanggulangan darurat yang mungkin terjadi antara lain sebagai berikut.

a. Pencegahan

Pencegahan dilakukan dengan upaya-upaya yang dapat meminimalisasi terjadinya bencana. Misalnya, dengan bekerja sesuai SOP (*Standard Operational Procedur*) yang sudah ditetapkan, menggunakan alat-alat pengaman saat melakukan pekerjaan yang berisiko, menjaga kesehatan tubuh saat bekerja, dan seterusnya.

b. Mitigasi

Mitigasi adalah upaya yang dilakukan dengan membuat rencana evakuasi dengan membangun fasilitas, menentukan jalur evakuasi, dan pemahaman yang benar tentang bencana dan respons yang harus dilakukan.

c. Kesiapsiagaan

   Upaya secara terkoordinasi untuk mengantisipasi terjadinya keadaan darurat, misalnya menyiapkan APD, alat pemadam, alarm, ambulans, tim penyelamat, dan sebagainya.

d. Kesigapan/Respons

   Ketika keadaan darurat telah terjadi, kesigapan diperlukan dalam melakukan upaya-upaya untuk melokalisasi area bencana atau menghentikan terjadinya bencana dengan segera jika memungkinkan. Kesigapan juga diperlukan untuk melakukan prosedur evakuasi untuk menyelamatkan nyawa atau memberikan pertolongan medis dengan segera.

e. Rehabilitasi

   Tindakan yang dilakukan pasca terjadinya keadaan darurat dengan memperbaiki keadaan yang terkena dampak.

f. Rekonstruksi

   Upaya membangun kembali setelah terkena dampak agar kembali normal.

2. Mekanisme dalam Menangani Terjadinya Bencana

Bagaimana mekanisme dalam menangani terjadinya bencana? Kalian dapat mengikuti mekanisme berikut ini dengan baik.

a. Persiapan, yaitu langkah-langkah persiapan yang diperlukan dalam menangani keadaan darurat berdasarkan jenis dan kejadiannya.
b. Prosedur praktis dari penanganan kejadian yang harus diikuti dari beberapa kegiatan/bagian secara terpadu. Prosedur ini harus dipahami semua karyawan agar ketika terjadi keadaan darurat, semua tahu apa yang harus dilakukan. Dengan demikian, tidak terjadi kepanikan saat keadaan darurat itu benar-benar terjadi. Oleh karena itu, harus dilakukan sosialisasi yang baik atau lewat pelatihan-pelatihan mengenai K3.
c. Organisasi yang solid dengan garis-garis komunikasi dan tanggung jawabnya. Ketika garis komunikasi dan tanggung jawab tiap-tiap

bagian sudah diatur, penanganan darurat dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien.

d. Pelaksanaan berdasarkan a, b, dan c secara efektif dan terpadu.

3. Sikap dan Tindakan dalam Keadaan Darurat

Ketika keadaan darurat telah terjadi, sikap dan tindakan yang harus diambil oleh karyawan yang menghadapi keadaan darurat ialah sebagai berikut.

a. Sikap dalam menghadapi situasi darurat ialah sebagai berikut:
   1. cepat dan tanggap menghadapi situasi darurat,
   2. tidak panik,
   3. tidak berteriak yang menyebabkan orang lain panik,
   4. adanya keinginan untuk menyelesaikan masalah,
   5. tenang dalam menghadapi situasi darurat.

b. Tindakan dalam menghadapi situasi darurat antara lain sebagai berikut.
   1. Tangani situasi darurat sesuai prosedur perusahaan!
   2. Ikuti pesan tanda bahaya di tempat kerja! Jangan abaikan alarm!
   3. Tentukan langkah-langkah dalam situasi darurat sesuai dengan jenis permasalahannya!
   4. Operasikan perlengkapan situasi darurat yang tersedia di tempat kerja!
   5. Segera teliti keadaan darurat dan potensi keadaan darurat!
   6. Segera tentukan tindakan yang dibutuhkan dalam lingkup tanggung jawabnya!
   7. Segera cari bantuan dari teman sejawat atau pihak yang berwenang!
   8. Laporkan kejadian, baik lisan maupun tulisan!

Ketika kalian bekerja sebagai karyawan, hal mendasar yang perlu dipahami adalah penanganan keadaan darurat menjadi tanggung jawab semua pihak yang berada dalam organisasi atau perusahaan tempat bekerja. Namun, secara individu setiap karyawan atau tenaga kerja bertanggung jawab secara pribadi atas kesehatan, keselamatan,

dan keamanan dirinya sendiri. Sementara organisasi atau perusahaan bertanggung jawab untuk memastikan kesehatan, keselamatan, dan keamanan semua karyawan yang bekerja di lingkungannya.

Aktivitas Mandiri 4.2

Dimensi Profil Pelajar Pancasila:

Beriman, Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan Berakhlak Mulia; Bergotong Royong; Bernalar Kritis; Kreatif

Simaklah cerita di bawah ini! Kemudian jawablah pertanyaan di bawahnya!

Dalam kondisi kantor yang sibuk dan banyak tamu, tentu hilir mudik pelanggan akan sulit dihindari. Walaupun sudah disediakan tempat sampah, tetap saja sampah harus segera dibersihkan. Sampah kantor terdiri atas sampah makanan dan minuman. Petugas kebersihan kantor diharapkan segera membersihkan sampah agar citra kantor yang bersih tetap terjaga. Saat petugas kebersihan sedang mengepel lantai, datang seorang pelanggan yang tidak cermat membaca tanda bahwa lantai masih dalam kondisi basah dan harus hati-hati dalam melangkah.

Dari ilustrasi tersebut, apa yang akan kalian lakukan jika pelanggan kalian jatuh atau terpeleset di tempat kerja kalian?

Aktivitas Kelompok 4.2

Dimensi Profil Pelajar Pancasila:

Berkebinekaan Global, Bergotong-royong, Bernalar kritis, Kreatif

Buatlah kelompok dan rencanakan kunjungan ke salah satu industri pariwisata untuk menanyakan pengendalian risiko dalam

observasi kalian. Apabila memungkinkan, lampirkan data-data tertulis yang sudah dilakukan oleh industri pariwisata tersebut dalam upaya pelaksanaan keselamatan dan kesehatan kerja di tempat kerja yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur perusahaan mereka.

C. Mempertahankan Standar Penampilan Pribadi

1. Standar Kebersihan Diri

Dalam industri pariwisata, penampilan diri pribadi para karyawan, baik yang berada di pelayanan baris depan (*front liner*) maupun baris belakang *(back office)*, menjadi sesuatu yang tidak dapat dihindari. Penampilan karyawan yang meyakinkan akan mampu menciptakan kesan yang baik di mata para pelanggan.

Dari sudut pandang perusahaan, para karyawan merupakan *center point* yang menjadi salah satu pusat perhatian pelanggan ketika mereka menikmati layanan ataupun fasilitas perusahaan tersebut. Oleh karena itu, para karyawan di bidang pariwisata wajib menerapkan *image* yang mengesankan kepada para pelanggan.

Menurut Sugiyarto (1999: 18), penampilan adalah bentuk citra diri yang terpancar dari diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi antara kita dengan orang lain.

Dalam dunia kerja di bidang pariwisata, tampilan menarik harus diperhatikan dan dipertahankan. Penampilan juga harus dijaga sesuai dengan kesehatan dan keamanan dalam bekerja. Penampilan harus dipastikan tidak menimbulkan atau mengundang risiko yang tidak perlu. Misalnya, kuku yang panjang dapat menimbulkan risiko patah atau terluka saat bekerja. Pakaian yang terlalu lebar melambai dapat tersangkut peralatan kerja yang membahayakan keselamatan penggunanya.

2. Mempertahankan Standar Penampilan

Gambar 4.8 Perlunya standar penampilan diri *(grooming)* di tempat kerja.

Sumber: P.S.E Chairany S, 2019

Untuk membantu dalam menetapkan standar yang baik dalam kebersihan diri dan penampilan diri *(grooming)* di tempat kerja, ada hal yang perlu kalian perhatikan seperti dibawah ini.

a. Perawatan Kulit

Cara sederhana untuk merawat kulit ialah dengan mandi secara teratur. Pria dapat memilih sabun atau pembersih tubuh yang cocok untuk jenis kulitnya. Bagi wanita, perawatan kulit yang lebih detail misalnya dengan cara luluran tiap seminggu sekali.

b. Perawatan Tangan

Dalam industri pariwisata, tangan harus terlihat. Baik untuk pria maupun wanita, kuku harus bersih dan dipotong pendek secara teratur. Untuk wanita, pewarna kuku juga tidak diperbolehkan.

c. Perawatan Rambut

Gaya rambut merupakan bagian penting dalam *grooming* yang baik. Jika rambut sudah panjang (melebihi bahu), harus diikat di

belakang. Selain akan memberikan kesan lebih rapi, mengikat rambut yang panjang dan tergerai tidak akan mengganggu saat kalian sibuk bekerja.

d. Perawatan Wajah

Bagi karyawan laki-laki, cukurlah kumis dan jenggot kalian! Jangan biarkan tumbuh meskipun hanya satu senti. Kumis dan jenggot yang dibiarkan tidak dicukur akan memberikan kesan kotor pada tampilan wajah dan juga terlihat kusam.

e. Perawatan Gigi

Kebersihan gigi dan mulut harus dijaga untuk mencegah napas bau dan memberi tampilan yang bersih. Hal ini penting karena kalian berhadapan dengan pelanggan dan harus berinteraksi dengan baik. Gosoklah gigi kalian minimal dua kali dalam sehari dan gunakan obat kumur yang sesuai. Kebiasaan ini akan meminimalkan timbulnya bau pada rongga mulut ketika kalian berbicara.

f. Make-Up dan Parfum

Gambar 4.9 Dandanan tidak perlu berlebihan

Sumsber: PxHere, 2017

Wajah merupakan fokus utama dalam penampilan. Bagi karyawan perempuan, dandanan sebaiknya natural tidak perlu berlebihan. Cukup gunakan bedak dan lipstik untuk memberikan kesan segar pada penampilan kalian! Jika kalian memiliki masalah bau badan, sebaiknya dikonsultasikan dengan bagian khusus yang

berkompeten tentang hal tersebut. Dalam berinteraksi, bau badan sangat mengganggu lancarnya komunikasi, apalagi jika berada dalam ruangan yang berpendingin udara. Jika terpaksa memakai parfum, sebaiknya pilih jenis yang berbau lembut.

g. Perhiasan

Ketika kalian bekerja, tidak dianjurkan untuk mengenakan perhiasan yang lengkap atau berlebihan layaknya menghadiri sebuah pesta. Jika kalian ingin menggunakan perhiasan, cukup pakailah cincin dan anting saja. Selain untuk melengkapi penampilan, jam tangan penting untuk menjaga agar kalian disiplin dengan waktu.

Mengapa penggunaan perhiasan yang berlebihan tidak diizinkan? Kalian tentu tahu, penggunaan perhiasan yang berlebihan dapat membatasi gerak dalam bekerja dan dikhawatirkan akan tersangkut benda lain atau lepas saat bekerja. Di samping itu, perhiasan dapat mengundang bahaya ketika kalian berangkat dan pulang kerja atau sedang tugas di luar perusahaan.

h. Mengatur Postur

Ketika berhadapan atau berinteraksi dengan orang lain, terutama berkaitan dengan pekerjaan atau perusahaan, kalian tidak bisa bersikap seenaknya. Kalian harus memperhatikan cara duduk, cara berdiri, juga cara berjalan.

Kesalahan dalam cara duduk atau berdiri dapat menimbulkan persepsi lain bagi lawan bicara. Misalnya, bagi perempuan yang mengenakan rok, sebaiknya duduk dengan kaki rapat sehingga pakaian dalam tidak terlihat oleh tamu. Dengan demikian, tamu melihat bahwa kalian memiliki sopan santun dalam berinteraksi dengan orang lain.

i. Pakaian Dalam

Jika semua pakaian yang kalian kenakan dalam keadaan bersih dan higienis, kalian akan merasakan kenyamanan. Bukan hanya tampilan atau pakaian luar yang perlu kalian prioritaskan, tetapi pakaian dalam juga harus diperhatikan.

Meskipun tidak tampak dari luar, kenyamanan pakaian dalam merupakan faktor penting. Kenakan pakaian dalam dari bahan

yang nyaman. Ketika pakaian dalam sudah kotor dan tidak nyaman, gantilah dengan yang bersih agar kalian lebih percaya diri.

j. Sepatu atau Alas Kaki

Gambar 4.10 Gunakan sepatu yang nyaman di kaki

Sumber: PxHere, 2017

Meski terletak di bawah, sepatu memiliki poin tersendiri dalam berpenampilan. Gunakan sepatu yang nyaman, pas di kaki, dan tidak kesempitan atau kebesaran. Dengan demikian, kalian dapat bergerak dengan bebas dan nyaman. Pada umumnya, sepatu yang dikenakan di dalam lingkungan kantor berwarna hitam dengan model pantofel.

Namun, ketika berada di luar kantor untuk mengantar tamu berwisata, kalian dapat menggunakan sepatu yang lebih kasual tanpa mengurangi kesopanan dan kenyamanan dalam bekerja. Hal ini penting mengingat sepatu juga merupakan alat pelindung bagi kesehatan dan keselamatan kaki ketika menjalankan tugas dari perusahaan.

k. Kaus Kaki dan Stoking

Sama halnya dengan sepatu, kaos kaki juga merupakan pelindung kaki agar tidak lecet atau tergores ketika terkena benda tajam. Bagi karyawan laki-laki, warna kaos kaki sebaiknya disesuaikan dengan warna celana atau warna sepatu. Jadi, kaos kaki tidak harus berwarna hitam.

Karyawan perempuan dapat memakai stoking apabila rok yang dikenakan sebatas lutut sehingga paha dan betis dapat terlindungi dan terhindar dari pandangan tamu.

l. Pakaian

Pakaian merupakan daya tarik pada pandangan pertama. Pakaian yang kalian kenakan memberikan poin paling besar dalam kesan pertama bagi pelanggan. Untuk itu, kalian harus memilih warna, model, dan ukuran pakaian dengan cermat.

Gambar 4.11 Pakaian merupakan daya tarik pertama bagi pelanggan

Sumber: P.S.E Chairany S, 2017

Di dunia kerja terdapat perbedaan dalam hal berpakaian sehari-hari. Ada pakaian seragam yang bentuk, motif, dan warna serta jadwal penggunaannya sudah ditentukan perusahaan. Namun, ada kalanya karyawan dibebaskan untuk mengenakan pakaian kerja bebas, tetapi rapi dan sopan.

Berikut ini hal-hal yang harus diperhatikan dalam berpakaian!

1. Pilihlah ukuran pakaian yang pas dengan tubuh!
2. Setrikalah seragam, jangan sampai kusut!
3. Pastikan seragam bersih dan tidak rusak!
4. Simpan seragam dengan baik dan rapi agar tidak terlipat, rusak, atau kotor!

Aktivitas Mandiri 4.3

Dimensi Profil Pelajar Pancasila:

Beriman, Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan Berakhlak Mulia; Berkebinekaan Global; Mandiri; Bernalar Kritis

Kunjungi hotel/penginapan atau kantor*S*/BPW di kota kalian! Perkenalkan diri kalian, kemudian sampaikan tujuan kalian untuk melakukan observasi terkait standar penampilan diri (*grooming*) dua orang karyawan yang berada di pelayanan baris depan (*front liner*). Kemudian lakukan observasi atau pengamatan terhadap standar penampilan seorang karyawan laki-laki dan seorang karyawan perempuan! Pengamatan dapat kalian kalian lakukan dengan berinteraksi langsung dengan mereka. Tulislah hasil pengamatan di buku tugas kalian dengan mengikuti contoh tabel berikut ini!

Tabel 4.2 Hasil Observasi Standar Penilaian Diri

No.	Hal yang Diamati	Bagus/Kurang Bagus	Keterangan
1	Perawatan Kulit		
2	Perawatan Tangan		
3	Perawatan Rambut		
4	Perawatan Wajah		
5	Perawatan Gigi		
6	Make-Up dan Parfum		
7	Perhiasan		
8	Mengatur Postur		
9	Sepatu atau Alas Kaki		
10	Kaus Kaki dan Stoking		
11	Pakaian		

Dimensi Profil Pelajar Pancasila:

Beriman, Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan Berakhlak Mulia; Berkebinekaan Global; Bergotong Royong; Bernalar Kritis; Kreatif

Buatlah kelompok dengan teman sebangku kalian! Siapkan penampilan kalian sebagai karyawan *front liner*! Sesuaikan dengan standar penampilan diri *(grooming)* di tempat kerja seperti yang telah kalian pelajari! Nilailah penampilan teman kalian sesuai standar tersebut! Jika penampilannya belum sesuai standar penampilan diri *(grooming)* di tempat kerja, berikan kritik dan saran agar penampilan teman kalian menjadi lebih baik! Tulislah hasil penilaian di buku tugas kalian dengan mengikuti contoh tabel di bawah ini!

Tabel 4.3 Hasil Penilaian Standar Penampilan Diri *(Grooming)*

No.	Standar Penampilan Diri	Sesuai/Tidak Sesuai	Keterangan
1	Perawatan Kulit		
2	Perawatan Tangan		
3	Perawatan Rambut		
4	Perawatan Wajah		
5	Perawatan Gigi		
6	Make-Up dan Parfum		
7	Perhiasan		
8	Mengatur Postur		
9	Sepatu atau Alas Kaki		

10	Kaus Kaki dan Stoking		
11	Pakaian		

D. Jaminan Produk dan Pelayanan Pariwisata Indonesia

1. Label *I Do Care*

Gambar 4.12 Logo I Do Care
Sumber: https://chse.kemenparekraf.go.id/

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2020 tentang Standar dan Sertifikasi Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan Sektor Pariwisata dalam masa penanganan pandemi Corona Virus Disease 2019 menjelaskan bahwa wisatawan dan masyarakat akan mendapat jaminan produk dan pelayanan yang sudah memenuhi dimensi kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan. Bentuk jaminan yang dimaksud adalah penilaian yang disahkan dalam wujud sertifikasi untuk usaha pariwisata, destinasi pariwisata, dan produk-produk pariwisata yang dilakukan oleh lembaga sertifikasi. Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif akan memberikan label *I Do Care* (Indonesia Care) kepada usaha pariwisata, destinasi pariwisata, dan produk pariwisata yang telah mendapat sertifikat sertifikasi.

Permenparekraf Nomor 13 tahun 2020 juga menjelaskan perlu adanya standar kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan untuk usaha pariwisata yang meliputi standar daya tarik wisata, usaha jasa transportasi wisata, usaha hotel, usaha pondok wisata restoran/rumah makan, tempat penyelenggaraan kegiatan pertemuan, perjalanan insentif, konvensi, dan pameran, arung jeram, usaha wisata selam, lapangan golf. Standar tersebut perlu diketahui wisatawan dan masyarakat agar mereka merasa aman dan nyaman untuk berwisata di Indonesia.

2. Panduan CHSE

CHSE adalah akronim dari *Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability* yaitu panduan pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan di daya tarik wisata yang dikeluarkan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

Panduan tersebut merupakan panduan operasional dari Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 tentang Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). Panduan tersebut ditujukan bagi pengusaha dan/atau pengelola, karyawan, dan pemandu wisata lokal dalam memenuhi kebutuhan pengunjung akan produk dan pelayanan pariwisata yang bersih, sehat, aman, dan ramah lingkungan pada masa pandemi Covid-19.

Gambar 4.13 Sertifikat CHSE
Sumber: suara.com/Royal Safari Garden

Ketentuan yang dimuat di dalam panduan tersebut mengacu pada protokol dan ketentuan lain yang telah ditetapkan Pemerintah Indonesia, *World Health Organization* (WHO), dan *World Travel & Tourism Council* (WTTC) dalam rangka pencegahan dan penanganan Covid-19.

Penyusunan panduan melibatkan berbagai pihak, yaitu asosiasi usaha dan profesi terkait daya tarik wisata, pengelola desa wisata, kelompok penggerak pariwisata/kelompok sadar wisata, dan akademisi.

Panduan tersebut terdiri atas Panduan Umum dan Panduan Khusus yaitu sebagai berikut.

Gambar 4.14 Pelatihan penerapan CHSE

Sumber:https://www.wartamerdeka.web.id/2020/11/kemenparekraf-masamo-sosialisasi.html

3. Panduan Umum bagi Manajemen/Tata Kelola

1. Memperhatikan informasi terkini serta imbauan dan instruksi pemerintah pusat dan pemerintah daerah terkait Covid-19.
2. Memiliki dan mengomunikasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan melalui media luring dan/atau daring.
3. Melatih karyawan, pemandu wisata lokal, dan/atau masyarakat sekitar daya tarik wisata untuk mempersiapkan dan melaksanakan SOP sebelum daya tarik wisata dibuka kembali.
4. Menyediakan dan memasang imbauan tertulis untuk:
    a. tidak melakukan kontak fisik;

b. tidak menyentuh bagian wajah, terutama mata, hidung, dan mulut;
   c. menjaga jarak aman minimal satu meter;
   d. mencuci tangan dengan sabun/menggunakan *hand sanitizer*;
   e. memakai alat pelindung diri sesuai keperluan, seperti masker dan sarung tangan;
   f. menerapkan etika bersin dan batuk;
   g. selalu mengonsumsi makanan sehat dan vitamin;
   h. membuang sampah pada tempatnya, terutama sampah alat pelindung diri, seperti masker dan sarung tangan.
5. Menyediakan peralatan dan perlengkapan kebersihan dan kesehatan di daya tarik wisata.

Gambar 4.15 Perlengkapan kebersihan di daya tarik wisata

Sumber: MC Kominfo Kab.Banjar/Paris/Syadi, 2019

6. Memastikan pengusaha dan/atau pengelola, karyawan, pemandu wisata lokal, pengunjung, dan pihak lain yang beraktivitas di daya tarik wisata menggunakan masker.
7. Menyediakan peralatan dan perlengkapan keselamatan dan keamanan, di antaranya:
   a. kotak P3K;
   b. alat pemadam kebakaran;
   c. informasi tertulis mengenai prosedur penyelamatan diri dari bencana;
   d. peta lokasi titik kumpul dan jalur evakuasi;
   e. informasi tertulis mengenai nomor telepon penting;

f. alat komunikasi.

8. Melakukan pemeriksaan suhu tubuh kepada karyawan, pemandu wisata lokal, dan pengunjung.
9. Memastikan alat pengukur suhu tubuh berfungsi dengan baik dan diperiksa secara berkala.

Gambar 4.16 Pemeriksaan suhu tubuh pengunjung

Sumber: Diskominfo Kabupaten Kulon Progo, 2020

10. Memberikan informasi secara tertulis kepada pengunjung tentang suhu tubuh dan kondisi kesehatan karyawan dan pemandu wisata lokal.
11. Memiliki sistem/mekanisme pengembalian dana/*refund* bagi pengunjung yang tidak diperkenankan masuk karena alasan kesehatan dan keamanan untuk pencegahan dan penanganan Covid-19, serta menginformasikannya kepada pengunjung melalui media luring dan/atau daring.
12. Melakukan pengaturan kapasitas pengunjung untuk memastikan tidak ada kerumunan di dalam dan sekitar daya tarik wisata, serta menginformasikannya kepada pengunjung melalu media luring dan/atau daring.
13. Menerapkan manajemen kunjungan.
14. Menyediakan pelayanan reservasi serta pembayaran nontunai untuk menghindari kerumunan dan kontak fisik.

Gambar 4.17 Pelayanan reservasi serta pembayaran nontunai

Sumber: kompas.com/Markus Yuwono

15. Menyediakan formulir berbasis daring untuk mendata nama, asal daerah/negara, dan nomor kontak.
16. Menyelenggarakan paket-paket wisata dengan jumlah peserta terbatas.
17. Penyelenggaraan kegiatan wisata di dalam dan luar ruangan harus mengikuti protokol kesehatan serta panduan pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan di daya tarik wisata.
18. Penyelenggaraan pertunjukan seni harus mengikuti protokol kesehatan.
19. Jika tersedia angkutan wisata (darat dan/atau laut), ikuti protokol kesehatan yang berlaku di moda transportasi.
20. Membentuk dan melatih tim khusus penanganan kondisi darurat kesehatan, keselamatan, dan keamanan.
21. Berkoordinasi dengan fasilitas pelayanan kesehatan terdekat untuk penanganan pengunjung, karyawan, dan pemandu wisata lokal yang mengalami gangguan kesehatan.
22. Berkoordinasi intensif dengan Dinas Kesehatan, Badan Penanggulangan Bencana Daerah, Dinas Pemadam Kebakaran, kepolisian setempat, dan Satuan Tugas Covid-19 Daerah untuk penanganan kondisi darurat.

23. Bila terjadi kasus Covid-19 di lokasi daya tarik wisata, pengusaha dan/atau pengelola berkoordinasi dengan Satuan Tugas Covid-19 Daerah dan fasilitas pelayanan kesehatan setempat.
24. Menyediakan asuransi kesehatan dan/atau kecelakaan bagi pengunjung.
25. Memastikan seoptimal mungkin penggunaan perlengkapan dan bahan yang ramah lingkungan.
26. Memastikan pemanfaatan air dan sumber energi, seperti listrik dan/atau gas secara efisien dan sehat dalam rangka menjaga keseimbangan dan keberlanjutan ekosistem.
27. Memastikan pengolahan sampah dan limbah cair daya tarik wisata dilakukan secara tuntas, sehat, dan ramah lingkungan.
28. Memastikan kondisi asri dan dan nyaman pada lingkungan fisik di lokasi daya tarik wisata secara alamiah dan/atau menggunakan rekayasa teknis.
29. Pemantauan serta evaluasi penerapan panduan dan SOP pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan di daya tarik wisata.

4. Panduan Umum bagi Karyawan, Pemandu Wisata lokal, Pengunjung, dan Pihak Lain yang Beraktivitas di Daya Tarik Wisata

Gambar 4.18 Protokol Kesehatan di tempat daya Tarik wisata

Sumber: Antara Foto/Budi Candra Setya

1. Memastikan diri dalam kondisi sehat, dengan suhu tubuh <37,3°C, tidak memiliki gejala demam, batuk, pilek, nyeri tenggorokan, dan/atau sesak napas sebelum beraktivitas di daya tarik wisata.
2. Melaksanakan perilaku hidup bersih dan sehat:
    a. tidak melakukan kontak fisik;
    b. tidak menyentuh bagian wajah; terutama mata, hidung, dan mulut;
    c. tetap menjaga jarak aman minimal satu meter;
    d. mencuci tangan dengan sabun/menggunakan hand sanitizer;
    e. memakai alat pelindung diri sesuai keperluan, seperti masker dan sarung tangan;
    f. menerapkan etika bersin dan batuk;
    g. selalu mengonsumsi makanan sehat dan vitamin.
3. Memberikan salam dengan cara mengatupkan kedua telapak tangan di dada sebagai pengganti berjabatan tangan.
4. Hindari menyentuh area dan barang publik yang berpotensi banyak disentuh orang.
5. Pengunjung sebaiknya melakukan reservasi melalui telepon, media sosial, atau media daring lainnya sebelum kunjungan dilakukan, dan melakukan pembayaran secara nontunai.
6. Pengunjung menginformasikan secara daring tentang nama, asal daerah/negara, dan nomor kontak.
7. Pengunjung menginformasikan kepada karyawan atau pemandu wisata lokal jika mengalami gangguan kesehatan (demam, batuk, pilek, nyeri tenggorokan, dan/atau sesak napas).
8. Karyawan dan pemandu wisata lokal menginformasikan kepada pimpinan jika mengalami gangguan kesehatan (demam, batuk, pilek, nyeri tenggorokan, dan/atau sesak napas).
9. Karyawan dan pemandu wisata lokal mengarahkan dan membantu pengunjung dan pihak lain yang berada di daya tarik wisata jika terjadi kondisi darurat.
10. Patuhi dan laksanakan SOP yang berlaku di daya tarik wisata.

5. Panduan Khusus Bagi Karyawan dan Pemandu Wisata Lokal saat Menyelenggarakan Kegiatan Wisata

Gambar 4.19 Pemandu wisata menyampaikan informasi sesuai panduan pengelola daya tarik wisata

Sumber: www.krjogja.com/Thoha, 2022

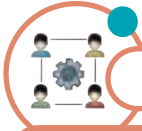
1. Pemandu wisata lokal memberikan salam kepada pengunjung dengan mengatupkan kedua telapak tangan di dada.
2. Pemandu wisata lokal menyampaikan informasi kepada pengunjung sesuai panduan yang dibuat oleh pengelola daya tarik wisata.
3. Pemandu wisata lokal melakukan pemanduan wisata sesuai lama waktu kunjungan yang diperbolehkan, mengacu pada materi dan alternatif teknik pemanduan yang disarankan pengelola.
4. Pemandu wisata lokal mematuhi aturan untuk membawa grup berhenti pada tempat-tempat yang telah ditentukan pengelola daya tarik wisata dengan lama waktu tertentu.
5. Pemandu wisata lokal memastikan jumlah pengunjung yang dipandu sesuai dengan ketentuan pengelola, menjaga jarak aman antarpengunjung dan antargrup minimal satu meter, serta memastikan pengunjung melaksanakan protokol kesehatan selama program pemanduan.

6. Karyawan membersihkan perlengkapan dan peralatan yang telah digunakan pengunjung dan pemandu wisata lokal untuk penyelenggaraan kegiatan wisata sesuai standar hygiene dan sanitasi.
7. Karyawan membantu pemandu wisata lokal dan pengunjung jika terjadi kondisi darurat.
8. Karyawan dan pemandu wisata lokal menjaga kamar mandi/toilet dalam kondisi higienis, bersih, kering, dan tidak bau, serta membersihkannya sesering mungkin setelah digunakan.
9. Karyawan dan pemandu wisata lokal membuang sampah pada tempatnya dan memastikan tempat sampah tertutup kembali setelah digunakan.
10. Karyawan dan pemandu wisata lokal melaksanakan dan mematuhi SOP lainnya yang berlaku, khususnya dalam penyelenggaraan kegiatan wisata minat khusus.
11. Mengingatkan pengunjung jika tidak mematuhi protokol kesehatan.

Aktivitas Mandiri 4.4

Dimensi Profil Pelajar Pancasila:

Berkebinekaan Global, Mandiri, Bernalar Kritis, Kreatif

Carilah industri pariwisata yang mencantumkan logo *I Do Care* di salah satu tempatnya. Kemudian, tanyalah ke salah satu pengunjung bagaimana perasaaan mereka melihat logo tersebut. Apakah pengunjung merasa aman dan nyaman atau pengunjung merasa biasa saja? Dokumentasikan aktivitas kalian tersebut untuk menjadi penilaian guru dalam materi ini!

Aktivitas Kelompok 4.4

Dimensi Profil Pelajar Pancasila:

Bergotong Royong, Bernalar Kritis, Kreatif

Buatlah kelompok dan rencanakan kunjungan ke salah satu industri pariwisata untuk menanyakan penerapan CHSE perusahaan mereka! Mintalah guru untuk membantu membuat rencana tersebut!

Setelah selesai kunjungan, buatlah laporan sederhana sebagai hasil observasi kalian! Apabila memungkinkan, lampirkan data-data tertulis yang sudah dilakukan oleh industri pariwisata tersebut dalam penerapan CHSE perusahaan mereka!

Sesuai kondisi global saat ini, kalian juga dapat mengakses Panduan Pelaksanaan Protokol *Cleanliness, Health, Safety, and Environment (CHSE)* bagi Destinasi Wisata dengan menggunakan pendeteksi kode batang di samping kanan atau kunjungi tautan di bawahnya!

https://chse.kemenparekraf.go.id/storage/app/media/dokumen/Pedoman_Destination.pdf

RANGKUMAN

1. Setiap karyawan kantor perlu mengikuti prosedur K3 di tempat kerja sehingga tercipta rasa aman saat melaksanakan pekerjaan, penerapan prosedur K3 yang baik akan menghasilkan kinerja karyawan yang bermutu sehingga perusahaan bisa berjalan dengan efisien, efektif, dan terarah.
2. Menangani keadaan darurat dapat dilakukan dengan pencegahan, mitigasi, kesiapsiagaan, kesigapan/respons, rehabilitasi, dan konstruksi.
3. Mempertahankan standar penampilan harus dilakukan sesuai dengan SOP K3 dalam bekerja sehingga tidak menimbulkan risiko kesehatan, keselamatan, dan keamanan.
4. Pemerintah Indonesia menjamin keamanan dan kenyamanan bagi wisatawan dan masyarakat yang ingin berwisata di Indonesia dengan melakukan sertifikasi untuk usaha layanan pariwisata dan sosialisasi berupa panduan CHSE.

REFLEKSI

Selamat, kalian sudah berada di akhir pembelajaran mengikuti prosedur kesehatan dan keselamatan kerja.

Pada kegiatan ini kalian diminta untuk melakukan refleksi pembelajaran dengan menuangkan beberapa poin berikut.

- Sejauh mana kalian sudah memahami K3 di lingkungan rumah dan sekolah?
- Maukah kalian berpartipasi untuk mewujudkan K3 di lingkungan rumah dan sekolah? Apakah kalian melakukannya

sendiri atau dengan orang lain? Siapa sajakah orang lain yang kalian maksud?

- Apa yang menjadi kesulitan dalam mempelajari materi ini?
- Menurut kalian, apakah materi dalam bab ini dapat menambah rasa bersyukur kalian terhadap ciptaan Tuhan YME? Jelaskan alasan kalian!
- Pada bagian materi atau proses pembelajaran mana, yang menurut kalian menarik?

A. Pilihan Ganda

Jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan cara memberikan tanda silang (X) pada huruf A, B, C, D, atau E pada jawaban yang paling benar!

1. Pemerintah Indonesia menjamin rasa aman dan nyaman bagi wisatawan dan masyarakat yang ingin berwisata di Indonesia. Jaminan rasa aman dan nyaman tersebut dapat dilihat saat berkunjung ke destinasi wisata dalam wujud.....

   A. Sertifikat Pesona Indonesia
   B. Sertifikat Wonderful Indonesial
   C. Logo Sapta Pesona
   D. Logo I do Care
   E. Logo Pariwisata Indonesia

2. Saat melakukan perjalanan wisata, beberapa hal perlu dipersiapkan untuk mencegah kejadian yang tidak diinginkan. Dokumen yang perlu disiapkan sebagai jaminan jika terjadi kecelakaan ataupun sakit selama perjalanan adalah.....

   A. Travel Voucher
   B. Travel Insurance
   C. Travel Coupon
   D. Travel Cheque
   E. Travel Document

3. Membuat rencana evakuasi dengan membangun fasilitas, menentukan jalur evakuasi, dan pemahaman yang benar tentang bencana dan respons yang harus dilakukan merupakan upaya penanggulangan darurat adalah bentuk...

   A. mitigasi
   B. kesigapan/respons
   C. rehabilitasi
   D. rekonstruksi
   E. kesiapsiagaan

4. Upaya secara terkoordinasi untuk mengantisipasi terjadinya keadaan darurat, misalnya dengan menyiapkan APD, alat pemadam, alarm, ambulans, dan tim penyelamat merupakan upaya penanggulangan darurat dalam bentuk...

   A. mitigasi
   B. kesigapan/respons
   C. rehabilitasi
   D. rekonstruksi
   E. kesiapsiagaan

5. Ketika di tempat kerja kalian terjadi situasi darurat, tindakan yang harus segera kalian lakukan adalah.....

   A. tangani situasi darurat sesuai prosedur perusahaan
   B. tidak bersikap panik
   C. tidak berteriak yang menyebabkan orang lain panik

D. adanya keinginan untuk menyelesaikan masalah
E. tenang dalam menghadapi situasi darurat

6. Sumber bahaya merupakan sumber yang dapat memunculkan keadaaan yang tidak aman yang mengancam keselamatan dalam bekerja. Di bawah ini sumber-sumber bahaya yang perlu diwaspadai, kecuali .....

   A. proses kerja
   B. bahan beracun dan berbahaya
   C. agronomi
   D. instalasi listrik
   E. bahan yang menimbulkan alergi

7. Di bawah ini merupakan perlengkapan yang harus kalian gunakan ketika membawa rombongan tur dalam wisata arung jeram:

   A. baju renang, sepatu katak, penutup wajah, cerobong udara, jaket pelampung
   B. pisau selam, senter bawah air, perangkat bunyi-bunyian, papan, dan pensil bawah laut
   C. perahu karet, dayung, tas kedap air, tali lempar, pelampung
   D. sepatu hiking, tas gunung, air dan makanan cadangan, matras dan sleeping bag.
   E. perahu, sepatu katak, pisau selam, cerobong udara, tas kedap air.

8. Prinsip paling penting yang harus diperhatikan dalam penampilan saat bekerja adalah.....

   A. menarik, cantik, dan aman
   B. menarik, bersih, dan cantik
   C. menarik, bersih, dan aman
   D. menarik, bersih, dan rapi
   E. menarik, cantik, dan rapi

9. Perhatikan pernyataan di bawah ini!

   (1) menganalisis kecelakaan kerja

   (2) menemukan fakta

   (3) memberikan respons segera

   (4) menentukan tindakan berikutnya

   menentukan kronologi kejadian (5)

   Urutan yang tepat untuk melakukan pelaporan kecelakaan kerja .... di tempat kerja adalah

   A. (1) – (2) – (3) – (4) – (5)
   B. (2) – (1) – (3) – (5) – (4)
   C. (2) – (3) – (1) – (5) – (4)
   D. (3) – (2) – (1) – (5) – (4)
   E. (3) – (1) – (2) – (4) – (5)

10. Suatu upaya yang dilakukan dengan membuat rencana evakuasi dengan membangun fasilitas, menentukan jalur evakuasi, dan pemahaman yang benar tentang bencana dan respons yang harus dilakukan merupakan tindakan ....

    A. pencegahan
    B. preventif
    C. kesiapsiagaan
    D. mitigasi
    E. rekonstruksi

B. Esai

Jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan singkat dan jelas!

1. Jelaskan perbedaan antara keselamatan, Kesehatan, dan keamanan kerja dengan tepat!
2. Apakah yang kalian ketahui tentang CHSE?
3. Bagaimana sikap yang diperlukan dalam menghadapi situasi darurat pada saat bekerja?
4. Sebutkan tujuan dilakukannya pelaporan kecelakaan kerja yang terjadi di tempat kerja!
5. Proses kerja yang dilakukan dapat menjadi sumber bahaya yang menyebabkan kerugian. Mengapa demikian?

C. Benar dan Salah

Lingkarilah huruf B apabila pernyataan BENAR dan lingkarilah huruf S apabila pernyataan SALAH!

No.	Benar/Salah	Pernyataan
1	B – S	Seluruh staf harus mengetahui saran atau peraturan kesehatan dan prosedur keamanan tempat kerja.
2	B – S	Potensi yang mengandung bahaya di tempat kerja antara lain penyimpanan bahan-bahan kimia dan hubungan listrik arus pendek.
3	B – S	Jika ada kejadian yang mengancam K3, perlu dilaporkan kepada rekan sejawat.

4	B – S	Karyawan harus menyediakan informasi, pelatihan, dan supervisi terkait K3 di tempat kerja.
5	B – S	Kesalahan perawatan seperti kabel listrik yang terkelupas termasuk pengabaian prosedur dan peraturan.

GLOSARIUM

Akomodasi
(accommodation) : Sarana untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya.

Back Office : Orang atau sekelompok orang yang bertugas mengurusi laporan-laporan penjualan, keuangan, maupun masalah administrasi dan tidak secara langsung melayani konsumen.

Body Language : Sinyal non-verbal yang digunakan manusia untuk berkomunikasi, termasuk di dalam ekspresi wajah yang menunjukkan emosi apa yang tengah dirasakan meskipun tidak disampaikan secara langsung.

CHSE : Program Kemenparekraf (Kementerian Pariwisata Ekonomi dan Kreatif) berupa penerapan protocol kesehatan yang berbasis pada *Cleanliness* (kebersihan), *Health* (Kesehatan), *Safety* (Keamanan) dan *Environment sustainability*.

Coach Tour : Wisata terpimpin, yaitu suatu paket perjalanan ekskursi yang dijual oleh biro perjalanan yang dipimpin oleh pemandu wisata dan merupakan perjalanan wisata yang diselenggarakan secara rutin, dalam jangka waktu yang ditetapkan dan dengan rute perjalanan yang tertentu pula.

Environmental Sustainability	:	Proses pengkajian terpadu yang mempertimbangkan aspek ekologi, sosial ekonomi dan sosial budaya sebagai pelengkap studi kelayakansuatu rencana atau usaha.
Feedback	:	Tanggapan atau respons yang diberikan oleh seorang komunikan kepada komunikator.
Frontliner	:	Jenis pekerjaan yang menemui atau melayani pelanggan secara langsung.
Gesture	:	Gerak tubuh yang dilakukan seseorang pada saat berkomunikasi dengan maksud menampilkan dan mempertegas makna pesan.
Grooming	:	Penampilan diri seseorang yang terjaga dan selalu rapi secara keseluruhan, dimulai dari ujung rambut sampai ujung kaki serta memperhatikan beberapa cara seperti cara berjalan, cara berpakaian maupun cara berdandan.
Hospitality Industry	:	Industri yang berhubungan dengan kegiatan keramahtamahan dalam melayani tamu dengan menciptakan suasana yang santai dan akrab.
Hygiene	:	Upaya kesehatan dengan cara memelihara dan melindungi kebersihan subjeknya seperti mencuci tangan dengan air bersih dan sabun untuk melindungi kebersihan tangan, membuang bagian makan yang rusak untuk melindungi keutuhan makanan secara keseluruhan.

Indigenous Foreign Touist : Wisatawan suatu negara tertentu yang karena tugas atau jabatannya berada di luar negeri dan pulang ke negara asalnya untuk melakukan perjalanan wisata di wilayah negaranya sendiri.

Inflight Catering : Jasa boga yang menyajikan makanan dan minuman untuk penumpang pesawat udara selama perjalanan.

Kolega : Teman sejawat, kawan seprofesi dan kawan sekerja yang dapat berasal dari perusahaan maupun dari luar perusahaan.

Konflik : Suatu proses sosial antara dua orang atau lebih, dimana, salah satu pihak berusaha untuk menyingkirkan pihak lain dengan menghancurkannya.

Lingkungan Sosial Budaya : Lingkungan atau tempat manusia berkumpul menjalanan hidup bersosialisasi dan dalam lingkungan berbudaya sesuai daerah masing-masing yang menjadi ciri khasnya.

Lingkungan Sosial : Interakasi atau hubungan kemasyarakatan yang memiliki keterkaitan erat dengan kehidupan sehari-hari.

New Normal : Sebuah perubahan budaya hidup agar masyarakat dapat terbiasa dengan tatanan hidup normal yang baru untuk menghadari penyebaran virus corona.

Optional Tour : Tur atau perjalanan tambahan bagi peserta yang telah membeli paket wisata akan tetapi ingin mengunjungi tempat lain di luar jadwal paket yang sedang dilakukan.

Pandemi	:	Berjangkitnya wabah penyakit yang serempat di mana-mana meliputi daerah geografis yang luas.
Pandemi COVID-19	:	Peristiwa menyebarnya Penyakit *Coronavirus Disease*, COVID-19, di semua negara yang ada di dunia.
Pelanggan	:	Organisasi atau orang yang membeli suatu produk barang atau jasa dari suatu toko maupun bisnis tertentu.
Safety	:	Atau keselamatan adalah suatu kondisi yang bebas dari resiko yang relative sangat kecil di bawah tingkatan tertentu.
Sleeping Car	:	Sarana angkutan atau kendaraan yang di dalamnya terdapat fasilitas kursi yang bisa disetel sebagai tempat tidur dan penumpang dapat merebahkan badan dengan nyaman, layaknya berada di atas tempat tidur.
Startup	:	Perusahaan rintisan yang didukung oleh layanan digital atau internet.
Study Tour	:	Program sekolah yang bertujuan untuk mempelajari fenomena terkini pada suatu destinasi wisata yang dikunjungi.
Tour Operator	:	Sebuah lembaga yang mempersiapkan atau menyediakan beberapa komponen perjalanan wisata dalam sebuah paket perjalanan wisata.

DAFTAR PUSTAKA

SUMBER BUKU

Hickman, Alan. 2015. *Follow Safety and Security Procedures*, Unit Code: D2.TCC.CL1.04. Trainee Manual. William Angliss Institute of TAFE.

International Labour Organization. 2011. *Mengukur Lapangan Kerja dalam Industri Kepariwisataan lebih dari Neraca Satelit Pariwisata: Studi Kasus Indonesia/Kantor Perburuhan Internasional*. – Jakarta: ILO, 2011, Jurnal.

Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran, Edisi 11 jilid 1 dan 2 Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks. Jakarta

Nasution, Aris Miyati Nasution & Wa Ode Sifatu. 2017. *Pengantar Usaha Jasa MICE & EVENT*, Edisi 1. Bekasi: Raharsa Utama Nusantara, Hal 110. Bekasi Barat.

Pitanatri, Putu Diah Sastri Pitanatri. 2017. *Pengantar Pemasaran Bisnis Hospitaliti*. Bali: Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali

Rivandy, Muhammad dkk. "Virtual Tourism sebagai AlternatifWisata saat Pandemi" dalam Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation Volume 4 No. 1 April 2021.

Sinambela, Solugaon Sinambela. 2016. *Fungsi Dan dan Peran Front Office Department Dalam dalam Menangani Tamu Di di Hotel Emerald Garden Medan*. Medan: Program Studi D – III Pariwisata, Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara.

Siskaningrum, Euis, . 2018. *Materi Pembelajaran, Diklat Revitalisasi SMK: Bidang Usaha Perjalanan Wisata, Unit Kompetensi Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan, Dan dan Keamanan Di di Tempat Kerja*. Jakarta: Kode Unit: PAR.UJ01.003.01, Buku Informasi, Kemdikbud, Ditjen Guru dan Tenaga Kependidikan, PPPPTK Bisnis dan Pariwisata Kemdikbud.

Utama, I Gusti Bagus Rai. Pengantar Industri Pariwisata. Yogyakarta: Deepublish, 2014.

Wardhani, U.E.. Wardhani, dkk. 2008. *Usaha Jasa Pariwisata*. Klaten: Macanan Jaya Cemerlang.

William Anglish Institute of TAFE. 2021. *Assessor Manual: Communicate on the Telephone*, D2.TCC.CL1.05.

William Anglish Institute of TAFE. 2021. *Assessor Manual: Work Effectively with Colleagues And and Customers*, D2. TCC. CL1.01.

SUMBER INTERNET

Hotel Ini Sebelum Booking" diakses melalui https://blog.tiket.com/jenis-jenis-hotel/ pada 7 Juni 2021 pukul 21.07 WIB.

Anggraini, Ariska Puspita. 2019. "8 Bahasa Tubuh yang Menunjukkan Mood dan Karakter Kita" diakses melalui https://lifestyle.kompas.com/read/2019/09/18/162206420/8-bahasa-tubuh-yang-bisa-menunjukan-mood-dan-karakter-kita?page=all pada 11 Maret 2021 pukul 11.55 WIB.

Ayu Niindya. 2020. "Lingkungan Sosial" diakses dari https://ayuniindya.wordpress.com/2012/12/11/lingkungan-sosial/ pada 7 april 2020 jam 17.24 WIB.

Bryant, Russell. 2014. "How to use the telephone (Phone Etiquette, or How I Learned to Love the Mute Button)" diakses melalui https://blog.russellbryant.net/2014/07/15/how-to-use-the-telephone-phone-etiquette-or-how-i-learned-to-love-the-mute-button/ pada 25 Maret 2021 pukul 20.15 WIB.

Dev, Kushal. 2017. "10 Tips for Effective Communication with Customers" diakses melalui https://customerthink.com/10-tips-for-effective-communication-with-customers/ pada 26 Maret 2021 pukul 20.30 WIB.

DosenSosiologo.Com. 2021. "17 Contoh Hubungan Sosial di Masyarakat dalam Keseharian" diakses melalui https://dosensosiologi.com/contoh-hubungan-sosial/ pada 7 April 2020 pukul 17.00 WIB.

Dw.com. 2019. "Travel etiquette: Dos and Don'ts around the World" diakses melalui https://www.dw.com/en/travel-etiquette-dos-and-donts-around-the-world/g-37147329 pada 22 Maret pukul 20.00 WIB.

Fia409.wordpress.com. 2016. “Dampak Pengembangan Industri Pariwisata” diakses melalui https://fia409.wordpress.com/2016/08/08/dampak-pengembangan-industri-pariwisata/ pada 3 Juni 2021 pukul 21.58 WIB.

Gunadi, Widyanto. 2022. “Tugas Product Manager dan Kemampuan yang harus Dimiliki” diakses melalui https://www.ekrut.com/media/apa-saja-sih-yang-dikerjakan-product-manager pada 3 Juni 2021 pukul 14.43 WIB.

Harsono, Nanang Rudi. 2017. “Motivasi Wisatawan Mengunjungi Objek Wisata di Desa Pawan Kabupaten Rokan Hulu” diakses melalui https://media.neliti.com/media/publications/122873-ID-motivasi-wisatawan-mengunjungi-objek-wis.pdf pada 1 Juni 2021 pukul 14.00 WIB.

ilmuperhotelan.my.id. 2020.“Jenis-jenis Restoran Beserta Penjelasan dan Gambarnya Lengkap” diakses melalui https://www.ilmuperhotelan.my.id/2020/04/jenis-jenis-restoran-beserta-penjelasan.html pada 7 Juni 2021 pukul 22.23 WIB.

Junita, Nancy. 2019. “5 Tips ‘Grooming’ Wawancara Kerja untuk Pria dan Wanita” diakses melalui https://lifestyle.bisnis.com/read/20190527/219/927716/5-tips-grooming-wawancara-kerja-untuk-pria-dan-wanita pada 19 maret 2021 jam 10.00 WIB.

Kemdikbud. 2016. KBBI Daring diakses melalui https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri pada 11 Maret 2021 pukul 14.35 WIB

Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi. 1970. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerdja, diakses dari https://jdih.kemnaker.go.id/asset/data_puu/peraturan_file_32.pdf pada 11 April 2021 pukul 15.30 WIB.

Kementerian Tenaga Kerja. 2012. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2012 Tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja. diakses dari https://jdih.kemnaker.go.id/asset/data_puu/PPNOMOR50_TAHUN_2012.pdf pada 11 April 2021

Munoz, Patrick. “Cara Berbicara secara Profesional di Telepon” diakses melalui https://id.wikihow.com/Berbicara-secara-Profesional-di-Telepon pada 25 Maret 2021 pukul 21.00 WIB.

Pratiwi, Annisa Salsabilla. 2019. “7 Kepribadian Seseorang Menurut Posisi Duduknya, Kaki Menyilang Cenderung Terkait dengan Sifat Pendiam” diakses melalui https://www.pikiran-rakyat.com/belia/pr-01325612/7-kepribadian-seseorang-menurut-posisi-duduknya-kaki-menyilang-cenderung-terkait-dengan-sifat-pendiam?page=3 pada 12 Maret 2021 pukul 06:16 WIB.

Setup My Hotel. “Credit Manager’ diakses melalui https://setupmyhotel.com/job-description-for-hotels/bo-n-others/453-credit-manager.html pada 3 Juni 2021 pukul 15.01 WIB.

Soekotjo, Indah. 2015. “Pengertian Grooming” diakses melalui https://professionalimage.wordpress.com/2015/07/23/pengertian-grooming/ pada 20 Maret 2021 jam 6.54 WIB.

Studilmu Editor. “10 Manfaat Kerja Sama Tim” diakses melalui https://www.studilmu.com/blogs/details/10-manfaat-kerjasama-tim pada 28 Maret 2021 pukul 10.45 WIB.

Susanti, Reni. 2020. “4 Salam Pengganti Jabat Tangan, Cegah Infeksi Virus Corona” diakses melalui https://lifestyle.kompas.com/read/2020/03/17/115607520/4-salam-pengganti-jabat-tangan-cegah-infeksi-virus-corona?page=all pada 11 Maret 2021 pukul 23.34 WIB.

Syahid, Ahmad Rosyidi. 2015. “Arti Kata Tourism dan Pariwisata Ternyata Tidak Sama” diakses melalui https://studipariwisata.com/serba-serbi/arti-kata-tourism-dan-pariwisata-ternyata-tidak-sama/ pada 31 Mei 2021 pukul 20.21 WIB.

Tourism Teacher. 2021. “What is Tourism? A Definition of Tourism” diakses melalui https://tourismteacher.com/definition-of-tourism/ pada 1 Juni 2021 pukul 10.30 WIB.

wikiHow. “Cara Terbaik Mengakhiri Telepon dengan Orang yang Banyak Bicara” diakses melalui https://id.wikihow.com/Mengakhiri-Percakapan-Telepon-dengan-Orang-yang-Banyak-Bicara pada 30 Maret 2021 jam 08.30 WIB.

workmate.asia. 2018. “Business: Posisi Pekerjaan di Bidang Food and Beverage(F&B)” diakses melalui https://www.workmate.asia/id/blog/posisi-pekerjaan-bidang-food-beverage pada 3 Juni 2021 pukul 11.30 WIB.

Yohannes, Markus. 2020. “Mengenal Jenis-Jenis Hotel & Juga Klasifikasinya” diakses melalui https://www.traveloka.com/id-id/explore/tips/klasifikasi-jenis-jenis-hotel-acc/27223 pada 7 Juni 2021 jam 17.07 WIB.

DAFTAR SUMBER GAMBAR

Gambar 1.15 https://www.liputan6.com/regional/read/3668927/kiblat-baru-nomadic-tourism-indonesia diakses pada 20 Juni 2021.

Gambar 1.23 https://www.panorama-group.com/news/96 diakses pada 16 Juni 2022.

Gambar 2.18 https://unsplash.com/photos/O2o1hzDA7iE diakses pada 16 Juni 2022.

Gambar 3.1 http://www.koreaherald.com/view.php?ud=20130423000714 diakses pada 16 Juni 2022.

Gambar 3.10 https://id.m.wikipedia.org/wiki/Berkas:20090529_Great_Wall_8185.jpg diakses pada 9 Juni 2022.

Gambar 3.11 https://whc.unesco.org/en/list/307/gallery/ diakses pada 16 Juni 2022.

Gambar 3.15 https://twitter.com/Kemdikbud_RI/status/811390735056568320 diakses pada 16 Juni 2022.

Gambar 4.5 https://bobo.grid.id/read/081827256/suka-olahraga-ekstrem-coba-bermain-arung-jeram-yang-ramah-anak-yuk diakses pada 19 Juni 2022.

Gambar 4.9 https://pxhere.com/id/photo/1038451 diakses pada 19 Juni 2022.

Gambar 4.10 https://www.freepik.com/free-vector/men-women-legs-footwear_3795123.htm#page=2&query=shoes%20for%20men%20and%20women&position=5&from_view=search diakses pada 19 Juni 2022.

Gambar 4.12 https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20200804152128-275-532052/indonesia-care-kemenparekraf-kampanyekan-protokol-kesehatan diakses pada 19 Juni 2022.

Gambar 4.13 https://www.suara.com/pressrelease/2021/02/06/013000/royal-safari-garden-bangga-raihsertifikat-chse-darikemenparekraf diakses pada 20 Juni 2022.

Gambar 4.14	https://www.wartamerdeka.web.id/2020/11/kemenparekraf-masamo-sosialisasi.html diakses pada 20 Juni 2022.
Gambar 4.15	https://infopublik.id/galeri/foto/detail/47049?video= diakses pada 20 Juni 2022.
Gambar 4.16	https://kulonprogokab.go.id/corona/front/detil/65 diakses pada 20 Juni 2022.
Gambar 4.17	https://travel.kompas.com/image/2021/10/20/180900227/seluruh-tempat-wisata-bantul-buka-wisatawan-diimbau-gunakan-transaksi?page=2 diakses pada 20 Juni 2022.
Gambar 4.18	https://www.republika.id/posts/7752/waspadai-penularan-di-tempat-wisata diakses pada 20 Juni 2022.
Gambar 4.19	https://www.krjogja.com/berita-lokal/jateng/kedu/twc-mencoba-potensi-yang-ada-untuk-kegiatan-tematis/ diakses pada 20 Juni 2022.

INDEKS

PROFIL PENULIS

Nama Lengkap : P.S.E Chairany S, M.Pd
E mail : chairany@smkn57jkt.sch.id
Instansi : SMKN 57 Jakarta
Alamat Instansi : Jl. Taman Margasatwa No.38B
Jatipadang Pasar Minggu
Jakarta Selatan 12540
Bidang Keahlian : Usaha Perjalanan Wisata (UPW)

1. Riwayat Pekerjaan Profesi (10 Tahun Terakhir)

- Guru UPW di SMK Negeri 57 Jakarta

2. Riwayat Pendidikan dan Tahun Belajar:

1. SDN Menteng Atas 12 Pagi, 1985
2. SMPN 67 Jakarta, 1988
3. SMAN 79 Jakarta, 1991
4. STP (Sekolah Tinggi Pariwisata) Bandung, 1996
5. S1 Teknologi Pendidikan Universitas Negeri Jakarta,2004
6. S2 Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Jakarta,2014

3. Informasi Lain

1. Guru Pembimbing Juara 1 LKS Nasional Tourist Industry, 2012
2. Guru Pembimbing Juara 1 LKS Nasional Tourist Industry, 2013
3. Guru Pembimbing Juara 1 LKS Nasional Tourist Industry, 2017
4. Guru Pembimbing Juara 1 LKS Nasional Tourist Industry, 2020
5. Instruktur Nasional Guru Pembelajar Mata Pelajaran Usaha Perjalanan Wisata, 2016
6. Asean National Trainer in Tour Operation, 2019
7. Peserta Finalisasi Skema Kualifikasi dan Penyiapan Perangkat Asesmen Sertifikasi Kompetensi Bagi SMK, 2017

Nama Lengkap : Prihatin Darsini, S.ST.Par
Email : prihdarsini1407@gmail.com
Instansi : SMK Negeri 6 Surakarta
Alamat Instansi : Jl. LU. Adi Sucipto 38, Surakarta, Jawa Tengah
Bidang Keahlia : Usaha Layanan Pariwisata

1. Riwayat Pekerjaan/Profesi (10 Tahun Terakhir):

1. Pengajar UPW di SMK Negeri 6 Surakarta

2. Riwayat Pendidikan dan Tahun Belajar:

1. SD Negeri 2 Mangkuyudan, Surakarta, Jawa Tengah, 1985
2. SMP Negeri 10 Surakarta, Jawa Tengah, 1988
3. SMEA Negeri 2 Surakarta, Jawa Tengah, 1991
4. STP Bandung, Program GK-UPW, 1995
5. STP Sahid Surakarta, Program Manajemen Pariwisata, 2020

3. Informasi Lain:

1. 2015, TOT Amadeus Reservation System by Amadeus Jakarta
2. 2017, Profesional Skill in Tourism by SES Germany
3. 2019 TOT Sabre Red Basic Reservation System, by Sabre Red Networking Jakarta
4. 2019 Guru Inti UPW, by PPPPTK Bisnis dan Pariwisata

PROFIL PENELAAH

Nama Lengkap : Drs. Darmawan Sunarja, MM.Par
Email : darmawansunarja@gmail.com
Instansi : - STIEPAR YAPARI AKTRIPA (Dosen)
- MK Pariwisata Metland School (Kepsek)
Alamat Instansi : - Jl. Prof. Dr. Sutami No. 81-83, Sukarasa, Kec. Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat
- Jl. Taman Metro Raya Perum Metland Transyogi Kec. Cileungsi kab. Bogor, Jawa Barat
Bidang Keahlian : Perhotelan

1. Riwayat Pekerjaan/Profesi (10 Tahun Terakhir):

1. 2007-sekarang STIEPAR Yapari Aktripa (Dosen)
2. 2011-2013 PT. Bakri Batavia Krisma – Jakarta (Chief Marketing Officer)
3. 2013-2014 PT. Horison Center (Head of School)
4. 2014-sekarang SMK Pariwisata Metland School (Kepala Sekolah)
5. 2014-sekarang Yayasan Pendidikan Metland (Pelaksana Harian)

2. Riwayat Pendidikan dan Tahun Belajar:

1. SD Maria Bintang Laut – Bandung (1978)
2. SMP Waringin – Bandung (1981)
3. SMA Trinitas – Bandung (1984)
4. FIKOM UNPAD – Bandung (1991)
5. STPB/NHI – Bandung (2005)
6. Universitas Pendidikan Indonesia – Bandung (2018-sekarang)

3. Judul Penelitian dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir):

1. CATC Implementation to Strengthen the Industrial Based Tourism Competency of Vocational School (2020)
2. Penerapan Model Pembelajaran Teaching Factory Untuk Meningkatkan Nilai Kedisiplinan di SMK Metland (2020)

Nama Lengkap : Silvi Yenny, MM.PAR
Email : silviyenny72@gmail.com
Instansi : SMKN 3 Bandung
Alamat Instansi : Jl.Solontongan no 10
Buah Batu Bandung
Bidang Keahlian : Usaha Perjalanan Wisata

1. Riwayat Pekerjaan/Profesi (10 Tahun Terakhir):

1. Guru di SMKN 3 Bandung dari tahun 2009 - sekarang
2. Pemandu Wisata pada Himpunan Pemandu Wisata Indonesia dari tahun 2014-sekarang

2. Riwayat Pendidikan dan Tahun Belajar:

1. SD : SD Negeri 25 Bukittinggi (1979 – 1985)
2. SMP : SMP Negeri 1 Bukittinggi (1985 – 1988)
3. SMA : SMA Negeri 2 Bukittingi (1988 – 1991)
4. D3 : STIEPAR YAPARI AKTRIPA Bandung (1991 – 1995)
5. S1 : STIEPAR YAPARI AKTRIPA Bandung (2011 – 2013)
6. S2 : Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung (2016 -2018)

3. Judul Penelitian dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir):

1. Pengaruh Brand Awerness Dan Produk Destinasi Pariwisata Terhadap Keputusan
2. Berkunjung Wisatawan Mancanegara ke Indonesia (Tesis)

Nama Lengkap : Andrean Hartanu Wibowo, SST.Par
Email : Andrean.p4tkbispar@gmail.com
Instansi : BBPPMPV Bisnis dan Pariwisata
Alamat Instansi : Jl. Raya Parung KM. 22-23, Bojongsari, Bojongsari Baru, Kec. Bojongsari, Kota Depok, Jawa Barat 16516
Bidang Keahlian : Usaha Perjalanan Wisata

1. Riwayat Pekerjaan/Profesi (10 Tahun Terakhir):

1. Guru di SMKN 3 Bandung dari tahun 2009 - sekarang
2. Pemandu Wisata pada Himpunan Pemandu Wisata Indonesia dari tahun 2014-sekarang

2. Riwayat Pendidikan dan Tahun Belajar:

1. SD : SDN 66 Jambi
2. SMP : SMPN 103 Jakarta)
3. SMA : SMUN 39 Jakarta (1988 – 1991)
4. D1 : D1 English BBC Jakarta (1991 – 1995)
5. D4 : D4 Usaha Perjalanan Wisata STP Trisakti (2011 – 2013)
6. Pembentukan Kemampuan Mengajar / Akta IV Universitas Negeri Jakarta

3. Judul Buku dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir):

1. Penulis Buku Siswa SMK UPW (2004)
2. Penyusun Soal UKG UPW (2015)
3. Penyusun Soal ASN PPPK UPW(2021)

4. Informasi Lain:

1. Pengalaman menjadi pelatih/ Instruktur:
   - Workshop Pembelajaran SMK COE (2020)
   - Workshop Penyelarasan CATC SMK (2019)

2. Nara Sumber/Penatar/Fasilitator
   - Diklat Peningkatan Kompetensi Pengawas Sekolah (2018)
   - Pelatihan Instruktur Nasional Kur13 SMK UPW (2015)
   - Diklat Vokasi UPW Bidang Bisnis dan Pariwisata (2015)

- Lokakarya Proyeksi Kebutuhan Kepala Sekolah (2014)
- Diklat Vokasi UPW Bidang Bisnis dan Pariwisata (2013)
- Diklat Peningkatan Kompetensi Guru SMK Pasca UKA Kompetensi Keahlian Usaha Perjalanan Wisata (2012)
- Diklat Peningkatan Kompetensi Guru SMK Pasca UKA Kompetensi Keahlian Akomodasi Perhotelan (2012)
- Diklat Vokasi UPW Bidang Bisnis dan Pariwisata (2010)
- Diklat Vokasi UPW Bidang Bisnis dan Pariwisata (2019)

3. Pengalaman Keluar Negeri
   - ASEAN Master Trainer & Assessor di William Anglis, Melbourne, Australia (2019)
   - Professional Development Short Course di IMI, Luzern, Swiss (2016)
   - Pendidikan Anak Indonesia di Sabah, Malaysia (2012)

PROFIL EDITOR

Nama Lengkap : Weni Rahayu, S.S.
Email : wenirahayu@gmail.com
Akun Facebook : Weni Rahayu
Bidang Keahlian : Ilmu Bahasa dan Sastra

1. Riwayat Pekerjaan/Profesi (10 Tahun Terakhir):

1. Penulis dan Editor Freelance (2016—sekarang)
2. Manager Editorial di PT Mediantara Semesta, (2009—2016)
3. Senior Editor di PT Grafindo Media Pratama, (2008—2009)
4. Editor di PT Raja Grafindo Persada, (2004—2007)

2. Riwayat Pendidikan dan Tahun Belajar:

S1 : Fakultas Sastra Universitas Gadjah Mada, Jurusan Sastra Indonesia, 1991—1996

3. Judul Buku yang Disunting dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir)

1. Cakap Berbahasa dan Bersastra Indonesia untuk SMA Kelas XII Tingkat Lanjut (Buku Siswa dan Panduan Guru) (Pusat Perbukuan Kemendikbud Ristek, 2021)
2. Ensiklopedia Sastrawan Indonesia (JP Books, 2021)
3. Ensiklopedia Sastra Indonesia (JP Books, 2021)
4. Siaga Gempa Bumi (Pustaka Artha Media, 2021)
5. Pahlawan di Sekitar Kita (Pustaka Artha Media, 2021)
6. Indahnya Bermusyawarah (Educarindo Compuniaga Nusantara, 2021)
7. Satwa Laut Indonesia yang Menakjubkan (Educarindo Compuniaga Nusantara, 2021)
8. Ketika Senja Merindukan Pagi (Gramata Publishing, 2020)
9. Lelaki yang Tak bisa Dicuri (Gramata Publishing, 2019)
10. Dll.

4. Judul Buku dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir)

1. Ronggo Warsito (Bayu Mandiri, 2021)
2. Sang Penjaga Raflesia (Educarindo Compuniaga Nusantara, 2021)
3. Ensiklopedia Batik Nusantara (JP Books, 2021)
4. Lede Si Joki Cilik (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kemdikbud, 2019)
5. Mengunjungi Rumah Adat Sumba (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kemdikbud, 2019)
6. Bertualang ke Kampung Naga (Balai Bahasa Jawa Barat, 2019)
7. Persahabatan Umai dan Maleo (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kemdikbud, 2018)
8. Tongkonan: Mahakarya Arsitektur Tradisional Suku Toraja (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kemdikbud, 2017)
9. Bahasa Indonesia Kelas VII untuk SMP/MTs (Lista Fariska Putra, 2017)
10. Ensiklopedia Flora Khas Indonesia (Mediantara Semesta, 2012)

PROFIL ILUSTRATOR KOVER

Nama Lengkap : Rio Ari Seno
Email : purple_smile340@yahoo.co.id
Instansi : Praktisi
Alamat Instansi : Jakarta
Bidang Keahlian : Illustration, Infographic, Graphic Design, Digital Sculpting

1. Riwayat Pekerjaan/Profesi (10 Tahun Terakhir):

Senior Graphic Designer di PT Tempo Inti Media Tbk (2013-Present)

2. Riwayat Pendidikan dan Tahun Belajar:

S1 Fakultas Seni Rupa IKJ – DKV (2005-2011)

3. Informasi Lain dari Ilustrator:

1. https://www.behance.net/rioariseno
2. http://artstation.com/rioariseno

PROFIL ILUSTRATOR ISI

Nama Lengkap : Ade Prihatna
Emai : adeprihatna18@gmail.com
Instansi : Praktisi
Alamat Instansi : Bandung
Bidang Keahlian : Ilustrasi

1. Riwayat Pekerjaan/Profesi (10 Tahun Terakhir):

1. Ilustrator Freelance (Ilustrator buku Direct Selling Divisi Anak dan ` Balita), Mizan publishing 2000 - 2005
2. Ilustrator Freelance Buku Balita, Karangkraft Publishing Malaysia 2012
3. Ilustrator Modul Literasi dan Numerasi Jenjang Sekolah Dasar, Pusmenjar Kemendikbudristek, 2020
4. Tim Ilustrator Buku Terjemahan cerita anak 2021, Pusat Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kemendikbudristek, 2021
5. Ilustrator Buku Teks Pelajaran Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), Ditjen PAUD Kemendikbudristek, 2021
6. Ilustrator Freelance buku Anak dan Balita, DAR! Mizan, 2005 s.d. sekarang

2. Riwayat Pendidikan dan Tahun Belajar:

1. SD – SD Babakan Surabaya 4 Tahun 1990
2. SMP – SMP Pasundan 1 Bandung 1993
3. SMA – SMA Pasundan 1 Bandung 1995
4. S1 – Teknik Planologi Unpas

3. Judul Buku dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir):

1. Serial Hupi-Hupa, 10 Judul DAR Mizan 2012
2. Seri Teladan Rosul, 13 Judul Pelangi Mizan, 2016

3. Seri Dunia Binatang Nusantara, 2 Judul, Pelangi, Pelangi Mizan, 2018
4. Allahu Swt Tuhanku, Pelangi Mizan 2019
5. Muhammad Nabiku, Pelangi Mizan, 2019
6. Aku Bisa Bersyahadat, Pelangi Mizan 2019
7. Seri Dear Kind, 4 Judul, Pelangi Mizan, 2020
8. Seri Halo Balita, 30 Judul, Pelangi Mizan 2020
9. Belajar Mambaca, Pelangi Mizan 2022
10. Belajar Berhitung, Pelangi Mizan 2022
11. Teman Jadi Musuh, Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2022
12. Kisah Hidup, Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2022
13. Burung Kecil di Pegunungan Besar, Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2022

4. Judul Penelitian dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir): 1. Tidak ada

Informasi Lain dari Penulis/Penelaah/Ilustrator/Editor (tidak wajib):
Porto Folio : https://instagram.com/aeradeill

PROFIL ILUSTRATOR ICON

Nama Lengkap : Daniel Tirta Ramana S.Sn
E-mail : *Danieltirta89@gmail.com*
Alamat Kantor : Bekasi Utara 17124
Bidang Keahlian : Multimedia & Desain

1. Riwayat pekerjaan/profesi dalam 10 tahun terakhir

1. 2010-2011 : Sevenotes -EO
2. 2011-2013 : Apple box - motion graphic
3. 2012 - 2015 : Bloomberg Tv - Motion graphic
4. 2015 - 2017 : iNews Tv indonesia - Motion graphic
5. 2017-sekarang : Founder & Owner di @sepatu.capung (shoes store) Local Pride Garage (Media - instagram, tiktok)

2. Riwayat Pendidikan Tinggi dan Tahun Belajar

1. S1: DKV IKJ - Multimedia (2007-2012).

3. Karya/Pameran/Eksibisi dan Tahun Pelaksanaan (10 Tahun Terakhir):

1. Pameran Tugas Akhir Institut Kesenian Jakarta (2012).

4. Judul Buku dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir)

1. Desain dan Ilustrasi Buku Kurikulum 2013

5. Informasi Lain dari Ilustrator:

Portofolio dapat dilihat di:
https://www.behance.net/danielDTR

PROFIL DESAINER

Nama Lengkap : Giri Lantria Utari
E-mail : Girilantria92@gmail.com
Alamat Kantor : Jakarta
Bidang Keahlian : Desain Grafis

1. Riwayat pekerjaan/profesi dalam 10 tahun terakhir

1. Freelancer (Desainer Grafis & Setter) 2013-Sekarang.
2. Senior Desainer Grafis di OOKBEE INDONESIA

2. Riwayat Pendidikan Tinggi dan Tahun Belajar

1. D3: Politeknik Negeri Media Kreatif (Polimedia)

4. Judul Buku dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir)

1. Desainer Buku Kurikulum 2013 - 2022